

Programma van eisen

**Bijlage 1 van het Aanbestedingsdocument Schoonmaak,
glasbewassing en sanitaire voorzieningen**



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Uitvoering van de schoonmaak	5
2.1	Dagelijkse schoonmaak	5
2.2	Periodieke schoonmaak	6
2.2.1	Borging	6
2.2.2	Afwijkingen	6
2.2.3	In/uitruimen.....	7
2.2.4	Tapijt vloeren	7
2.3	Regiewerkzaamheden.....	7
2.3.1	Aanvragen regie	7
2.3.2	Oplevering	7
2.4	Schoonmaak Entrees.....	8
2.5	2 ^e schoonmaakronde sanitair.....	8
2.6	Werktijden en schoonmaakdagen.....	8
2.6	Apparatuur	8
2.7	Sanitaire voorzieningen	8
2.8	Afval	8
3	Ruimtestaten en mutaties.....	9
3.1	Ruimtestaat	9
3.2	Contractmutaties	9
4	Personeel.....	11
4.1	Inzet personeel.....	11
4.2	Vervanging	11
4.3	Regelgeving	11
4.4	Verklaring Omtrent Gedrag	11
4.5	Legitimatie.....	11
4.6	Bedrijfskleding	12
4.7	Regels	12
4.8	Taal	12
4.9	Opleiding	12
4.10	Overname personeel	12
4.11	Leiding	13
5	Kwaliteit en controles.....	14
5.1	DKS-procescontrole	14
5.2	VSR-KMS Contractbeheersing	14
5.3	Audit.....	14
5.5	Nulmeting.....	14
5.6.	Sturing en controle op de KPI' s.....	15
6	Veiligheid, Arbo en Milieu	16
6.1	Machines, middelen en materialen	16
6.2	Veiligheid.....	16
6.3	Toegankelijkheid en afsluiten	16
6.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten	17
6.5	Milieu	17
7	Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever	19
7.1	Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever	19

7.2	Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever	19
7.3	Gas, elektra en water	19
7.4	Werkkasten	19
7.5	Sleutels/toegangspassen	19
8	Communicatie en facturatie	20
8.1	Management vanuit de Opdrachtgever	20
8.2	Communicatie	20
8.3	Managementinformatie	20
8.4	Gebouwinformatieboek	21
8.5	Meldingen	21
8.6	Facturatie	22
9	Glasbewassing	23
9.1	Algemene eisen glasbewassing	23
9.2	Risico- inventarisatie en evaluatie	23
9.3	Uitvoering glasbewassing	23
9.4	Oplevering glasbewassing	23
9.5	Frequentie glasbewassing	23
9.6	VCA	24
9.7	Planning/ vooraankondiging	24
10	Sanitaire voorzieningen en matten	25
10.1	Bestellingen en (na)levering	25
10.2	Procedure extra leveringen.	25
10.3	Bijvullen en verwisselen sanitaire voorzieningen	25
10.4	Tijden	25
10.5	Demontage bestaande apparatuur en montage	25
10.6	Service en onderhoud	26
10.7	Materiaal- en fabricagefouten	26
10.8	Gebruiksklaar opleveren	26
10.9	Wijzigingen in aantallen dispensers en locaties	27
10.10	Storingen/defecten	27
10.11	Duurzaamheid	27
10.12	Specificatie sanitaire voorzieningen	27
10.12.1	Handdoekautomaat met verbruiksartikel papier	28
10.12.2	Toiletpapierdispensers en toiletpapier	28
10.12.3	Toiletbrilreiniger	28
10.12.4	Zeepdispenser en vulling	28
10.12.5	Luchtverfrisser en verbruiksartikelen	29
10.12.6	Dameshygiëneboxen	29
10.12.7	Toiletborstelhouders en borstels	29
10.12.8	Afvalbak voor bij de wastafel	29
10.12.9	Droogloopmatten	29

1. Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen worden omschreven en maakt als bijlage 1 deel uit van de Openbare Europese aanbestedingsprocedure schoonmaak, glasbewassing en sanitaire voorzieningen, met referentienummer KQJK01-04-2024

Met het indienen van de inschrijving op deze aanbesteding gaat Opdrachtnemer akkoord met de inhoud van dit Programma van Eisen en dient deze onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

2. Uitvoering van de schoonmaak

2.1 Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten resultatencontract wordt gevormd door de opleveringsstaat (bijlage 7). Hierin is aangegeven waaraan de opgeleverde schoonmaakkwaliteit dient te voldoen. Voor een aantal ruimtesoorten zoals boxenkamers, spreek- onderzoeksruidten en behandelkamers vormen de werkprogramma's (bijlage 9) het uitgangspunt.

Alle werkzaamheden dienen door de Opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per object) verwerkt te worden. Tevens dient de Opdrachtnemer binnen één week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van de taakplanning wordt voorgelegd aan de Opdrachtgever. Op de taakkaart dient de naam van de locatie te zijn opgenomen.

Indien er ruimten voorkomen die niet tijdens de vastgestelde werktijden schoongemaakt kunnen worden omdat ruimten in gebruik zijn, dient de schoonmaak hiervan, in overleg met de contactpersoon op de locatie, op een ander tijdstip plaats te vinden. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zijn werkprocessen de werkprocessen van de Opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat de Opdrachtnemer en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodige overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere overlast, waar gebruikers van het gebouw en/of passanten hinder van ondervinden.

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van de werkzaamheden:

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

- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2.00 meter;
- 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;
- Het verwijderen van spinrag dient dagelijks overal verwijderd te worden (tevens boven reikhoogte);
- Schopstreden op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen van vloeren wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan;
- Inventaris (stoelen, afvalbakken, etc.) dient op de plaats teruggezet te worden;
- Pilaren en kolommen behoren tot wanden;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de opleveringsstaat en het werkprogramma genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijkse of periodieke werk.
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn die zonder gereedschap te openen zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) tenminste 1 keer per week gereinigd te worden. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdaan

van vuil inclusief haren. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;

- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks werk. Na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever kunnen deze eventueel overgeheveld worden naar het periodiek werk;
- Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet, ramen dienen te worden gesloten, lichten te worden gedoofd, deuren te worden dichtgedaan en afgesloten (indien vereist);
- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten, ed. verstaan;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikboarden landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijde waarschuwingsborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer en haar medewerkers een proactieve houding. Dit houdt onder meer in dat de medewerkers van de Opdrachtgever een meldingsplicht hebben ten aanzien van storingen aan lampen, apparatuur of lekkages etc. Ditzelfde geldt voor allerlei eventuele onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebruikers in gevaar worden gebracht. Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen dit te melden in het gebouwinformatieboek;
- Onder tapijt worden ook vloerkleden, speelmatten en (schoon)loopmatten en dergelijke verstaan.

2.2 Periodieke schoonmaak

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. 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 de opleverstaat (bijlage 7).

2.2.1 Borging

In de implementatieperiode dient de Opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke werkzaamheden aan te leveren uiterlijk 4 weken na aanvang van de dienstverlening. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. De planning van de periodieke werkzaamheden wordt jaarlijks aangeleverd door Opdrachtnemer. Voor de periodieke werkzaamheden dient de Opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van de Opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen.

2.2.2 Afwijkingen

Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden volgens de planning, 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 10 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- Frequentie van 8 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- Frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

2.2.3 In/uitruimen

Met betrekking tot al het vloerenonderhoud dient de betreffende ruimte, indien dit voor de aard van de werkzaamheden noodzakelijk is, door Opdrachtnemer in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen.

2.2.4 Tapijt vloeren

Vlekken in het tapijt dienen dagelijks verwijderd te worden. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer de maximale inspanning doet om de vlek te verwijderen. Vlekken in tapijt die niet te verwijderen zijn of enkel met machinale reiniging worden schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever.

2.3 Regiewerkzaamheden

Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaakwerkzaamheden en facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht aan de Opdrachtnemer opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. De Opdrachtnemer dient hiervoor in Bijlage 8 "Calculatiebestand" in het tabblad "regieprijzen" de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, in- en uitruimen van ruimten bij vloerwerkzaamheden.

2.3.1 Aanvragen regie

Opdrachten betreffende regie werkzaamheden zijnde eenmalige opdrachten kunnen enkel en alleen vooraf schriftelijk geplaatst worden door middel van een order van de Opdrachtgever. Er moet een door de facilitair manager goedgekeurde offerte met inkoop/ordernummer bij de Opdrachtnemer liggen alvorens de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.

2.3.2 Oplevering

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever. 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.

De Opdrachtgever behoudt zicht het recht voor om bij regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte op te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de Opdrachtnemer.

2.4 Schoonmaak Entrees

Alle entrees van alle locaties dienen 1 keer per dag rondom de ingang(en) gecontroleerd te worden op vuil en andere verstoringen. Alle aanwezige vervuiling inclusief spinrag, dient verwijderd te worden. Ook de kauwgom dient verwijderd te worden. De entreematten achter de entreedeuken (binnen) dienen te worden schoongemaakt.

2.5 2^e schoonmaakronde sanitair

Voor de sanitaire ruimten op de hoofdlocatie en de ambulancepost in Heerlen en Pater Beatusstraat dient een 2e schoonmaakronde te worden uitgevoerd. De schoonmaakrondes op de toiletten dienen te worden afgetekend door middel van een aftekenlijst in de sanitaire ruimte. Indien de schoonmaak van de toiletten niet is afgetekend worden deze beschouwd als zijnde niet schoongemaakt. Het betreft een volledige sanitaire beurt waarbij de ruimte na de ronde volledig voldoet aan de opleverstaat.

2.6 Werktijden en schoonmaakdagen

Bij de Opdrachtgever dient 5 dagen in de week te worden schoongemaakt op basis van 52 weken per jaar. Op feestdagen en de landelijke geldende vrije dagen per jaar hoeft er niet worden schoongemaakt. Op de ambulanceposten dient wel in weekenden en feestdagen te worden schoongemaakt waarbij alleen de sanitaire ruimten en de algemene ruimten dienen te worden schoongemaakt. Dit is in het calculatiebestand separaat aangegeven.

Er zal tussen 16:00 – 19:00 uur worden schoongemaakt. In overleg kan er schoonmaak worden uitgevoerd voor 8:00 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de Opdrachtgever per locatie vastgesteld. De schoonmaak dient zoveel mogelijk plaats te vinden op tijden dat er mondeling contact mogelijk is met de locatiebeheerder en de schoonmakers en leidinggevende medewerkers van de Opdrachtnemer.

2.6 Apparatuur

Computers en randapparatuur, beeldschermen (inclusief digiborden), multifunctionals en dienen door de Opdrachtnemer in de dagelijkse schoonmaak te worden meegenomen. Beeldschermen aan de beeldzijde dienen klamvochtig te worden afgenomen en aan de achterzijde uitsluitend stofvrij maken.

2.7 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door het schoonmaakpersoneel te worden uitgevoerd. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak. Het overdadig aanvullen van de voorraad in de opslagruimten is niet toegestaan.

2.8 Afval

De Opdrachtnemer voert het restafval en de bakers af naar de daarvoor bestemde containers. De Opdrachtnemer dient voor deze afvalstromen te voorzien in afvalzakken. De prijs hiervoor dient verdisconteerd te zijn in het uurtarief. Medisch afval en papierafval hoeft niet door de Opdrachtnemer te worden afgevoerd.

3 Ruimtestaten en mutaties

3.1 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 overeenkomen met de werkelijkheid. Er kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.

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 7 "Calculatiebestand" zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEBOUW	Naam en nummer van het gebouw
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort
OPPERVLAKTE	Vloeroppervlakte in m2 in onderhoud
NIET IN ONDERHOUD	De ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud
CATEGORIE WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar het werkprogramma dat van toepassing is op de ruimte
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief
BIJZONDERHEDEN	Bijzonderheden welke van toepassing zijn op de betreffende ruimte
FREQUENTIE	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
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken.
KOSTEN CONSERVEREN PER JAAR	De totale kosten per jaar voor het conserveren
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte
KOSTEN M ² / PER JAAR	Kengetal in kosten per m2 per jaar
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden Opdrachtnemer

3.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, vooral als gevolg van wijzigingen in ruimtegebruik maar ook door verbouwingen, nieuwe locaties of het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van de Opdrachtgever doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer brengt de contractbeheerder van de Opdrachtgever middels een calculatie op de hoogte van de betreffende mutatie. De prijsconsequenties van de bestekmutaties worden vervolgens één keer per kwartaal doorgerekend, waarna het contract aangepast wordt. De Opdrachtgever ontvangt van de Opdrachtnemer een aangepast calculatiebestand voorzien van een duidelijk versienummer, binnen twee weken na het verstrijken van het nieuwe kwartaal. De m2/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen gebaseerd te zijn op de reeds uitgebrachte offerte voor de Opdrachtgever ten tijde van de aanbesteding.

Het signaleren van mutaties is mede een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een altijd kloppende ruimtestaat waarin de vooraf geaccordeerde mutaties bijgewerkt zijn. Op deze wijze hebben Opdrachtnemer en Opdrachtgever eenzelfde referentiekader en bronbestand en dit vereenvoudigt de communicatie.

De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om nieuwbouw niet te gunnen en dus buiten het contract te houden.

4 Personeel

4.1 Inzet personeel

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Op alle locaties dienen vaste medewerkers werkzaam te zijn. Hiermee wordt bedoeld dat zij minimaal 1x per week op de locatie werkzaam zijn. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden is 18 jaar. 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 officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet van uitzendkrachten zal ten hoogste 6% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

4.2 Vervanging

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Indien vervangend (of structureel nieuw) personeel ingezet moet worden dient de betreffende locatie daarvan vooraf op de hoogte te worden gesteld. Personele problemen, zoals (ziekte)verzuim, mogen op geen enkele wijze de schoonmaakqualiteit beïnvloeden. De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. De naleving van de werkprogramma's in de ruimten moet te allen tijde gehaald worden. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht op dezelfde dag. Het is niet toegestaan om dagelijkse werkzaamheden een dag later of verderop in de week in te halen. Indien er toch een taak niet op dezelfde dag uitgevoerd wordt dan dient dit in mindering te worden gebracht op de factuur van de betreffende locatie.

4.3 Regelgeving

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 en in het bezit zijn van alle relevante documenten. De Opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij de Opdrachtnemer.

4.4 Verklaring Omtrent Gedrag

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 uiterlijk 1 maand na ingangsdatum van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn bij de Opdrachtnemer. Nieuwe medewerkers dienen eveneens binnen 2 maanden te beschikken over een VOG. De Opdrachtnemer dient de registratie en de borging (wel of niet in bezit van VOG) aantoonbaar te kunnen maken in de managementrapportage. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

4.5 Legitimatie

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen aan te kunnen tonen door middel van een pasje of badge dat ze werkzaam zijn voor de Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor

uitzendkrachten. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een pasje wordt de toegang tot de locatie geweigerd.

4.6 Bedrijfskleding

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief en schoon te zijn. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een Onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen.

4.7 Regels

Het dragen van muziekspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Dit houdt in: (Nood)zakelijke of zakelijke doeleinden, zoals contact opnemen met leidinggevende ten behoeve van de uitvoering van het werk.

Het is voor het personeel van de Opdrachtnemer niet toegestaan om te roken binnen het gebouw of omgeving van de Opdrachtgever. Het is niet toegestaan om drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of omgeving van de Opdrachtgever.

Het is de medewerker van de Opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.

Voor wat betreft alle informatie die wordt opgedaan door medewerkers van de Opdrachtnemer geldt een nadrukkelijke geheimhoudingsplicht.

4.8 Taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse of Engelse taal. Indien deze eis voor het uitvoerend personeel niet kan worden nagekomen gaat de Opdrachtnemer vooraf in overleg met de Opdrachtgever zodat er een passende oplossing wordt overeengekomen.

4.9 Opleiding

Minimaal 85% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken succesvol te hebben afgerond. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de Opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de opleidingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient in de managementrapportage inzichtelijk te maken dat er aan de opleidingseisen is voldaan.

4.10 Overname personeel

De Opdrachtnemer dient de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaakbedrijf (artikel 38) toe te passen. De Opdrachtnemer houdt in zijn calculatie al rekening met de mogelijke suppletiekosten. De Opdrachtgever ontvangt dus geen separate factuur voor suppletiekosten.

4.11 Leiding

De Opdrachtgever wil voor alle locaties één verantwoordelijke contactpersoon. Deze verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtnemer zal regelmatig met de facilitair manager van de Opdrachtgever overleg plegen over de financiële, organisatorische en kwalitatieve aspecten. De verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtnemer dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en tijdens kantooruren goed bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 8% van het aantal gecalculeerde productieuren vrijgestelde directe leiding op alle locaties van de Opdrachtgever. De operationele verantwoordelijke leiding dient zo samengesteld te worden dat de grote locaties minimaal eenmaal per week bezocht kunnen worden (Overloon, Pater Beatusstraat, Valkstraat). De overige locaties dienen ten minste 1x per maand bezocht te worden. Tijdens deze bezoeken dient begeleiding van de medewerkers en eventueel overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie plaats te vinden. Op werkdagen dient de operationeel verantwoordelijke altijd goed bereikbaar te zijn en binnen 24 uur terugkoppeling te geven op vragen/verzoeken van de Opdrachtgever.

5 Kwaliteit en controles

5.1 DKS-procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de directe leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de Opdrachtnemer het schoonmaakproces. 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.

5.2 VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het VSR - Kwaliteits Meet Systeem (volgens de NEN2075). De Opdrachtgever laat deze metingen uitvoeren door een onafhankelijk adviesbureau. De frequentie van deze metingen kunnen variëren. Hieraan kunnen geen enkele rechten worden ontleend. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in verkeersruimten, bureaunkamers, sanitair en behandelkamers. In de behandelkamers wordt een AQL (Acceptance Quality Limit) van 3% gehanteerd en voor sanitaire ruimten een AQL van 4% gehanteerd. In alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd.

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 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 prestatie-monitor, bijlage 10, staat welke maatregelen genomen worden indien de resultaten van de VSR-controles onvoldoende zijn. Aan de Opdrachtnemer wordt de mogelijkheid geboden om met de controles mee te lopen. De kosten voor eventuele hermetingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

5.3 Audit

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 1 tot 2 keer per jaar per locatie een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet.

5.5 Nulmeting

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 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 vóór de datum van contractwisseling. De kosten voor een eventuele her nulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf.

5.6. Sturing en controle op de KPI's

Door middel van VSR-controles wordt de technische kwaliteit vastgesteld. Technische kwaliteit is de hoofd KPI die door de Opdrachtgever is vastgesteld. Gedurende de contractperiode zal er tevens worden gestuurd op de KPI's die de Opdrachtgever heeft geformuleerd maar ook welke door de Opdrachtnemer zijn beschreven ten behoeve van de door de Opdrachtgever benoemde kritieke succesfactoren. De Opdrachtnemer maakt ieder kwartaal de resultaten inzichtelijk voor de Opdrachtgever en presenteert deze tijdens het kwartaaloverleg.

6 Veiligheid, Arbo en Milieu

6.1 Machines, middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche uit de geldende CAO. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. De lichamelijke belasting van de medewerker dient zoveel mogelijk beperkt te worden. De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn. Alle middelen, materialen en machines dienen zo te worden ingezet dat ze een optimale werking hebben. De Opdrachtnemer dient dagelijks schone materialen te gebruiken.

6.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasser branche. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.

De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door gecertificeerde personen. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd. De Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (waaronder milieuriichtlijnen) aan haar medewerkers.

De Opdrachtnemer dient bij gunning zorg te dragen voor afdoende bescherming van de medewerkers middels persoonlijke beschermingsmiddelen. Het toereikend zijn van deze beschermingsmiddelen zal onderdeel van de RI&E zijn. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.3 Toegankelijkheid en afsluiten

De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er eventueel locaties geopend en/of afgesloten dienen te worden door de Opdrachtnemer. Onder het afsluiten van het gebouw wordt verstaan:

- Controleren of alle ramen en deuren gesloten zijn, controleren of geen medewerkers/ gebruikers aanwezig zijn, controle of er geen defecte kranen of verstoppingen zijn. Vervolgens het inschakelen van de beveiligingsinstallatie (indien aanwezig) en afsluiten van het gebouw.

Indien medewerkers van de Opdrachtnemer op een locatie van de Opdrachtgever ten onrechte het brand- of inbraakalarm activeren zijn de kosten voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ieder incident te melden bij de locatieverantwoordelijke. Afhankelijk van het tijdstip van de schoonmaak is de schoonmaakmedewerker verantwoordelijk voor het inschakelen van het alarm.

6.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van de opdrachtgever dient de Opdrachtnemer op maandag tot en met vrijdag tussen 7:00 uur en 19:00 uur binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten genoemde tijden wordt na een calamiteit in overleg met de Opdrachtnemer een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

6.5 Milieu

De Opdrachtnemer zal na gunning alle relevante AI (Arbo-Informatie) -bladen van de toe te passen producten/reinigingsmiddelen overhandigen aan de Opdrachtgever.

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient de Opdrachtnemer zich te houden aan de milieuaspecten uit de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak uitgegeven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (versie 1.6, oktober 2011). Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de Opdrachtgever geëist. De Opdrachtnemer dient 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.

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 fosfaat houdende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De Opdrachtgever zal zorgdragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. Indien er geen ruimte ter beschikking is voor de schoonmaak dient de Opdrachtnemer op deze locaties gebruik te maken van gesloten werkwagens. 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.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de Opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuings-)instructies.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines (in een door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde

afsluitbare ruimte). 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.

7 Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever zonder overleg te gebruiken, zoals bijvoorbeeld computers, kopieerapparatuur, wasmachines of andere apparatuur, (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker de toegang tot de locatie onttrokken.

7.2 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 door onzorgvuldig handelen 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.

7.3 Gas, elektra en water

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.

7.4 Werkkasten

Op iedere locatie zal aan de Opdrachtnemer een werkkast/opslagruimte ter beschikking worden gesteld voor het opbergen van schoonmaakmiddelen en materialen. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten/opslagruimten. 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/opslagruimten.

7.5 Sleutels/toegangspassen

Medewerkers van de Opdrachtnemer die in bezit zijn van een sleutel of toegangspas dienen hiervoor te tekenen voor ontvangst. De kosten die optreden bij verlies van sleutels/toegangspassen zijn voor rekening Opdrachtnemer.

8 Communicatie en facturatie

8.1 Management vanuit de Opdrachtgever

De facilitair manager van de Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheren van de overeenkomst op strategisch niveau. Hierbij hoort ook het op organisatieniveau toezien op de afgesproken kwaliteit van het operationele en tactische niveau, het monitoren van KPI's, verbetervoorstellen/ pilots voor procesoptimalisatie en geeft ook input aangaande de beoordeling van de totale dienstverlening.

De locatieverantwoordelijke is het eerste aanspreekpunt bij dagelijkse vragen vanuit Opdrachtnemer. Daarnaast betreft het de volgende onderdelen:

- Samen met de verantwoordelijke manager de voortgang van de dienstverlening bewaken;
- Aanspreekpunt binnen de organisatie (voor een betreffende locatie);
- Eerste contactpersoon bij escalaties in de lijn.

8.2 Communicatie

De Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met de Opdrachtnemer:

Tactisch

- 4 keer per jaar overleg tussen de facilitair manager, de medewerker servicedesk van de Opdrachtgever en de verantwoordelijke manager van de Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken. De managementrapportage dient te worden toegelicht door de Opdrachtnemer.

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

Operationeel

- 4 keer per jaar overleg tussen de facilitair manager, de medewerker servicedesk van de Opdrachtgever en de directe leiding van de Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR) besproken.

Het tactische overleg en operationele overleg kan aaneengesloten worden uitgevoerd. In onderling overleg wordt de frequentie van overleggen aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de Opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen. Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het inplannen van alle bijeenkomsten.

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.

8.3 Managementinformatie

De Opdrachtgever ontvangt uiterlijk binnen 3 weken na het verstrijken van ieder kwartaal een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor reguliere schoonmaak, extra werkzaamheden, glasbewassing en sanitaire voorzieningen per gebouw. Vergelijking aanneemsom met daadwerkelijke realisatie en toelichting daarop;

- Overzicht van mutaties en het actueel calculatiebestand;
- Urenoverzicht met daadwerkelijke productie uren gesplitst in uren die zijn ingezet door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (tevens uitgedrukt in percentage);
- Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden die in overleg op locatieniveau worden afgestemd;
- Overzicht van aantal klachten en meldingen per gebouw en inzichtelijk hoe deze zijn opgelost, binnen welke tijd. Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?
- Informatie sanitaire voorzieningen per locatie: aantallen verbruiksartikelen, leveringsfrequentie, klachten/storingsregistratie, totaalkosten.
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles, audits en DKS-controles.
- Resultaten van alle KPI's en de naleving van de prestatie-monitor.
- Verloop medewerkers (vertrek/ nieuwe medewerkers);
- Overzicht Opleidingen, VOG per medewerker en het opleidingspercentage;
- Overzicht van inzet directe toezichturen;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage;

De Opdrachtnemer levert na gunning de managementinformatie aan in een format, dat schriftelijk is goedgekeurd door de Opdrachtgever. De rapportage dient makkelijk en op zo weinig mogelijk pagina's af te lezen zijn. Indien de Opdrachtgever dit wenst, wordt deze format door de Opdrachtnemer kosteloos aangepast. Aanpassingen ten aanzien van de in de rapportage opgenomen informatie kunnen door de Opdrachtgever te allen tijde kosteloos worden aangevraagd. De Opdrachtnemer is vervolgens verplicht de nieuwe managementinformatie in het eerstvolgende kwartaal conform afspraak aan te leveren.

8.4 Gebouwinformatieboek

De Opdrachtnemer dient een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Werkprogramma's;
- Periodieke planning en aftekening na uitvoering;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Mogelijkheid voor medewerker om meldingen t.a.v. gebouwgebreken e.d. in te zetten.

8.5 Meldingen

De Opdrachtnemer dient een centraal meldpunt ter beschikking te stellen aan de Opdrachtgever (dit mag een centraal mailadres zijn maar ook een web portal). De Opdrachtgever moet toegang krijgen om hier storingen, meldingen en klachten te plaatsen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle meldingen in behandeling genomen worden en zorgt voor de gehele coördinatie van de afhandeling. Nadat een klacht afgehandeld is wordt deze teruggekoppeld aan de klachtmelder door de Opdrachtnemer. Alle meldingen en klachten

moeten geregistreerd worden en de registratie moet elk kwartaal toegevoegd worden 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 schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) direct maar doch uiterlijk, binnen 24 uur te worden hersteld en afgemeld.

Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uitziet dat deze termijn niet gehaald zal worden, wordt de contactpersoon van de Opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht.

8.6 Facturatie

De facturatie vindt maandelijks en achteraf plaats. De factuur wordt digitaal naar de Opdrachtgever gestuurd, crediteurenadministratie@GGDZL.nl. Kosten opsplitsen per kostendrager. Het mag een verzamelfactuur zijn. Voor iedere locatie (hoofdlocatie Heerlen dient te worden opgesplitst in GGD Algemeen en Ambulancedienst) dient een aparte factuur te worden opgesteld. Op de factuur worden de schoonmaak, glasreiniging, sanitaire voorzieningen (incl. schoonloopmatten), regiewerkzaamheden en andere extra opdrachten gesplitst zodat inzichtelijk is voor welk bedrag per onderdeel gefactureerd is. Bij de facturen dienen de afgetekende opleverbonden toegevoegd te worden. Voor alle onderdelen wordt het bedrag exclusief en inclusief BTW weergegeven.

De betalingstermijn van de facturen is 30 dagen na ontvangst van de factuur. Na gunning wordt in overleg afgesproken hoe de opbouw/specificatie van de factuur eruit dient te zien.

9 Glasbewassing

9.1 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 huidig 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.

9.2 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 glazenwasser branche". 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.

9.3 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van glas c.q. gevel, de directe omlijsting (kozijnen) en beplating/boeiboorden, 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 bestaan uit de oppervlakte van het glas, exclusief 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. Lekstrepen 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.

9.4 Oplevering glasbewassing

De glas- en gevelreiniging wordt opgeleverd aan de contactpersoon van de betreffende locatie. De contactpersoon op de locatie dient een oplever bon voor akkoord te tekenen.

9.5 Frequentie glasbewassing

Het gevelglas en het separatieglass worden 2 keer per jaar tweezijdig gewassen. Gevelbeplating/boeiboorden worden 1 keer per jaar gewassen. Indien de Opdrachtgever een extra glaswasronde wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt.

9.6 VCA

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

9.7 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 worden bepaald. De contactpersoon van de Opdrachtgever bepaalt wanneer de glasbewassing wordt uitgevoerd en verstrekt hiervoor de opdracht aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient de uitvoeringsdatum van de glasbewassing minimaal 2 werkdagen vooraf aan te kondigen.

10 Sanitaire voorzieningen en matten

10.1 Bestellingen en (na)levering

Opdrachtnemer levert op locatieniveau. Opdrachtnemer levert de disposables of op een vooraf afgesproken centraal punt van de locaties of naar de diverse werkkasten op locatie. Het navullen van de dispensers voor toiletpapier, papieren handdoekjes, zeep, ed. is onderdeel van de schoonmaakwerkzaamheden.

De frequentie van de levering dient in overleg met de schoonmaak 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.

10.2 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 zonder extra kosten.

10.3 Bijvullen en verwisselen sanitaire voorzieningen

Het navullen van de dispensers voor toiletpapier, papieren handdoekjes, zeep en toiletbrilreinigers zal door het schoonmaakpersoneel worden verzorgd. Het schoonmaakpersoneel is daarnaast verantwoordelijk voor het dagelijks reinigen van het oppervlak van de dispensers.

Het periodiek vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen, het periodiek vervangen van luchtverfrissingscapsules en batterijen en het verwisselen van drooglopmatten zijn in het beheer van de 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 de drooglopmatten is 1 x per 4 weken. Toiletborstels dienen 1 x per jaar te worden vervangen. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de prijs.

10.4 Tijden

Alle activiteiten met betrekking tot de implementatie en leveringen dienen te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 8:00 uur en 17:00 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.

10.5 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 Opdrachtnemer van de sanitaire voorzieningen en deze verzorgt de gehele coördinatie.

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.

10.6 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 door middel van een rapportage.

10.7 Materiaal- en fabricagefouten

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

10.8 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 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.

10.9 Wijzigingen in aantallen dispensers en locaties

Het kan voorkomen dat het aantal gebruikers van de locaties (onverwacht) stijgen of dalen. Daarnaast kan het zijn dat locaties van Opdrachtgever worden gesloten en er intrek wordt genomen in nieuwe/andere locaties. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hier flexibel mee om gaat en dat gedurende de looptijd de Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever dispensers verwijderd dan wel nieuwe dispensers plaats. De Opdrachtgever zal uiterlijk 2 maanden van tevoren bij de Opdrachtnemer kenbaar maken indien er dispensers moeten worden verwijderd. Bij plaatsing van nieuwe dispensers wordt een termijn van maximaal 10 werkdagen gehanteerd.

10.10 Storingen/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 3 werkdagen de tijd om de storing op te lossen of het defecte apparaat te repareren.

10.11 Duurzaamheid

De Opdrachtnemer dient dispensers, materialen en middelen aan te bieden met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu en bij de uitvoering aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. 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. De Opdrachtgever zal zorgdragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de middelen worden opgeslagen.

10.12 Specificatie sanitaire voorzieningen

Op alle locaties wordt eenzelfde artikellijn geëist mits er geen technische belemmeringen zijn. Door de Opdrachtnemer dient gegarandeerd te worden dat alle onderstaande sanitaire voorzieningen geleverd kunnen worden, in overeenstemming met 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 sanitaire voorzieningen 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;
- Er mag van elk soort dispenser één type worden aangeboden;
- Alle dispensers zijn verkrijgbaar in universeel wit, zilver of grijs. 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;
- Apparatuur dient makkelijk te kunnen worden schoongemaakt;
- De aangeboden verbruiksmiddelen zijn geschikt voor de aangeboden dispensers;
- Dispensers op basis van netstroom kunnen niet worden aangeboden;

- Batterijen voor luchtverfrissers dienen energiezuinig te zijn en worden gratis door de Opdrachtnemer geleverd en vervangen.

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

10.12.1 Handdoekautomaat met 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) waarbij altijd slechts 1 vouwhanddoek tegelijk uit de dispenser komt;
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator.

Papier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled papier;
- 1 laags papier;
- FSC Recycled en EU Ecolabel of vergelijkbaar;
- Heeft een egale lichte kleur;
- Hoog absorptievermogen (per handdroging moeten 2 vellen voldoende zijn);
- Eenmalig gebruik, per keer komt slechts 1 handdoek vrij.

10.12.2 Toiletpapierdispensers en toiletpapier

Hardware

- Dient papier te genereren voor minimaal 1 (werk)dag;
- Dienen voorzien te zijn van een voorraad indicator voor zover de voorraad niet direct zichtbaar is;
- Formaat dispenser levert geen problemen op voor bewegingsruimte;
- Toilettrollen dienen (tijdens gebruik) niet uit de automaat te kunnen worden gehaald.

Toiletpapier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled papier;
- 2-laags papier;
- Voorzien van milieukeurcertificering;
- Is sterk én zacht;
- Heeft een egale lichte kleur;
- Bevat scheurrandjes.

10.12.3 Toiletblreiniger

- Dient hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden;
- Dienen afsluitbaar te zijn;
- De vloeistoffen dienen een desinfecterende werking te hebben;
- De vloeistoffen dienen sneldrogend te zijn.

10.12.4 Zeepdispenser en vulling

Hardware

- Dient een dosis zeep te geven door middel van een soepel duw of trekmechanisme, of sensor (non-touch);
- De dosering zeep die de dispenser per handeling afgeeft moet zodanig zijn dat één dosering precies voldoende is voor één handenwasbeurt;
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator;

- De automaat dient lekvrij te zijn.

Vulling

- Foamzeep;
- Er dient een desinfecterende zeep leverbaar te zijn voor dezelfde dispenser;
- Wordt geleverd in een vulling die ongeveer 600 doseringen meegaat;
- Dient huidvriendelijk te zijn;
- Moet proefdiervrij geproduceerd zijn;
- Voorzien van milieukeurcertificering;
- Dient PH neutraal te zijn;
- Dient licht geparfumeerd te zijn;
- Dient op verzoek ook leverbaar te zijn in een antibacteriële variant.

10.12.5 Luchtverfrisser en verbruiksartikelen

Hardware

- Werking op basis van energiezuinige batterijen;
- Zorgt voor een afgifte van een instelbare (constante) hoeveelheid luchtverfrisser;
- Afgifte is instelbaar op starttijd, eindtijd en sprayinterval;
- Dient te zijn voorzien van een voorraadindicator.

Vulling

- Dienen geen drijfgassen zoals Cfk's te verspreiden;
- Dienen in minimaal 2 geuren leverbaar te zijn;
- Dienen niet schadelijk te zijn voor de gezondheid van de gebruikers.

10.12.6 Dameshygiëneboxen

- Dient handmatig of met sensor geopend te worden;
- Dient geurdicht te zijn;
- Dient volledig te worden omgewisseld (box voor box);
- Dient bij het openen de inhoud te verbergen (geen open inkijk);
- Dient leverbaar te zijn in groot (minimaal 20 liter) en (ingeval van laag gebruik) in klein (minimaal 10 liter).

10.12.7 Toiletborstelhouders en borstels

- Dienen hangend bevestigd te kunnen worden;
- Dienen te zijn vervaardigd uit duurzame en corrosievrije materialen.

10.12.8 Afvalbak voor bij de wastafel

- Zonder deksel;
- Passend bij de lijn van de overige dispensers;
- Heeft een inhoud voor minimaal 1 dag afval, onder normale omstandigheden;
- Moet de mogelijkheid hebben om te kunnen worden opgehangen/bevestigd aan de muur.

10.12.9 Droogloopmatten

- Dienen vuil te weren, vloer te beschermen en uitglijden te voorkomen;
- Dienen fijn vuil en vochtigheid op te nemen;
- Dienen egaal vast te liggen;
- Tijdens het reinigen dient er te allen tijde een mat voorzien te zijn;
- Dienen de volgende afmetingen te hebben: 1,50 meter bij 2,00 meter.