



Bijlage 11- Programma van Eisen Perceel 2- Specialistische reiniging

Openbare Europese aanbesteding voor glasbewassing en specialistische reiniging ten behoeve van het academisch ziekenhuis Maastricht, tevens handelend onder de naam Maastricht UMC+.

Inhoud

1	Programma van eisen.....	3
1.1	Algemene eisen specialistische reiniging.....	3
1.2	Risico-inventarisatie en evaluatie.....	3
1.3	Gegevens specialistische reiniging.....	4
1.4	Planning/vooraankondiging.....	4
1.5	Uitvoering van de opdracht.....	4
1.5.1	<i>Beoordeling</i>	5
1.5.2	<i>Beoordelingscriteria</i>	5
1.5.3	<i>Bewassing, reiniging en overmacht</i>	5
1.6	Werkzaamheden specialistische reiniging.....	5
1.7	Oplevering en kwaliteit specialistische reiniging.....	6
1.8	Frequentie specialistische reiniging.....	6
1.9	VCA.....	7
1.10	Personeel.....	7
1.10.1	<i>Inzet personeel</i>	7
1.10.2	<i>Legitimatie</i>	7
1.10.3	<i>Verklaring omtrent het gedrag</i>	7
1.10.4	<i>Bedrijfskleding en persoonlijke beschermingsmiddelen</i>	7
1.10.5	<i>Nederlandse taal/ Taalvaardigheid</i>	8
1.10.6	<i>Huis- en veiligheidsregels</i>	8
1.11	Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever.....	9
1.11.1	<i>Gebruik van bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever</i>	9
1.11.2	<i>Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever</i>	10
1.11.3	<i>Sleutels</i>	10
1.12	Milieu.....	10
1.13	Communicatie.....	10
1.14	Managementinformatie.....	11
1.15	Leveranciersprestatie meting.....	11
1.16	Wijzigingen in werkzaamheden of m2.....	11
1.17	Feedback.....	11
1.18	Facturering.....	12

1 Programma van eisen

1.1 Algemene eisen specialistische reiniging

Ten aanzien van de specialistische reiniging gelden de volgende algemene voorschriften:

- Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat het personeel de opdracht uitvoert volgens de wettelijke geldende voorschriften, zoals vermeld in het document RI&E Schoonmaak en Glazenwassers, module Glas- en Gevelreiniging;
- Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden, dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de “Collectieve arbeidsovereenkomst Arbeid en Gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf;
- Opdrachtnemer waarborgt de veiligheid van gebouwgebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren opdracht. Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke veiligheidsmiddelen- en maatregelen;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen. Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd. Opdrachtnemer dient 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;
- Het eten, drinken en roken tijdens de uitvoering van de opdracht is niet toegestaan;
- Opdrachtnemer voert zijn opdracht uit op, in overleg, afgesproken tijden. Opdrachtnemer bepaalt binnen de afgesproken tijden de inzet van personeel, met als voorwaarde een minimale verstoring van het primaire proces.

1.2 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 definitieve gunning aan het Kwaliteitsteam Schoonmaak 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 Glazenwassers”.

De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de Opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de opdracht. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er te allen tijde een actueel RI&E in het bezit is van de Opdrachtgever. Wijzigingen moeten tijdig, doch voor uitvoering van de opdracht, doorgegeven worden.

Na uitvoering van de inventarisatie dient de Inschrijver een concreet plan van aanpak op te leveren met betrekking tot de geconstateerde aandachtspunten. Uit het Plan van aanpak (PVA) dient te blijken dat de Inschrijver een proactieve houding inneemt met betrekking tot de veiligheid van zijn/haar medewerkers. De RI&E, de geconstateerde aandachtspunten en het PVA worden door MUMC+ en eventueel een externe deskundige getoetst. Indien hieruit blijkt dat de RI&E en het PVA onvoldoende zijn, dient de Opdrachtnemer aanvullende acties te ondernemen. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

1.3 Gegevens specialistische reiniging

De gegevens van de specialistische reiniging zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen in termen van minimale omzet aan het door de Opdrachtgever verstrekte aantal m² en/of omschrijving van de werkzaamheden.

De specialistische reinigingsgegevens zijn opgenomen in de Bijlage Inschrijfformulier perceel 2 glasbewassing - specialistische reiniging. Indien het glasbewassingswerkzaamheden betreft, zijn de opgenomen m² incl. de omlijstingen, boeiboorden e.d. van toepassing. Indien enige twijfel ontstaat over het aantal m² van betreffende werkzaamheden dan dient dit met een opgave van het aantal m² van deze werkzaamheden aangegeven te worden. Het Kwaliteitsteam Schoonmaak zal vervolgens bekijken of de opmerkingen terecht zijn en eventueel het aantal m² bijstellen. Eventueel meer of minder werk dat uit deze aanpassing voortvloeit geschied tegen de prijzen uit het inschrijfformulier.

1.4 Planning/vooraankondiging

Alle specialistische reinigingsbeurten dienen op gebouw/afdelingsniveau in een weekplanning, per jaar, door de Opdrachtnemer ingepland te worden. In de planning wordt er rekening mee gehouden dat de dienstverlening per gebouw/afdeling in gelijke intervallen verspreid is over het jaar. Het Kwaliteitsteam Schoonmaak dient de planning goed te keuren, alvorens tot uitvoering overgegaan kan worden. Deze planning dient 1 maand voor de start van het jaar in het bezit te zijn van het Kwaliteitsteam Schoonmaak. De Opdrachtnemer dient de specialistische reiniging altijd volgens planning uit te voeren om verstoring van het primaire proces te voorkomen. Indien door de Opdrachtnemer moet worden afgeweken van de definitieve planning dan dient dit schriftelijk en vooraf aangegeven te worden en wederzijds te worden goedgekeurd.

Na gunning zullen de vakantiedagen en sluitingsdagen van het Maastricht UMC+ doorgegeven worden. De werkzaamheden binnen Maastricht UMC+ starten niet vóór 06.00 uur, tenzij anders overeengekomen. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de Opdrachtgever vastgesteld. Op de dag van aanvang van de werkzaamheden moet de Opdrachtnemer zich altijd melden bij het Kwaliteitsteam Schoonmaak. Hier kan Opdrachtgever ook terecht voor het verkrijgen van vergunningsformulieren en diverse overige informatie die van toepassing kan zijn.

De sleutels kunnen worden opgehaald in de sleutelkast die zich bevindt in de centrale hal van het ziekenhuis. De voorman van de Opdrachtgever wordt toegang tot deze sleutelkast verleend. De bediening van de zonwering wordt geregeld door procesgroep techniek.

Voor overige werkzaamheden of activiteiten kan een aanpassing in de planning op verzoek van Opdrachtgever noodzakelijk zijn. Een noodzakelijke aanpassing wordt minimaal 2 weken voor de uitvoering doorgegeven en in onderling overleg opnieuw ingepland.

De werkzaamheden ter plekke in het pand dienen voor start van de werkzaamheden gemeld te worden bij een gebruiker (indien aanwezig) van de desbetreffende afdeling.

1.5 Uitvoering van de opdracht

De werkzaamheden van de specialistische reiniging staan beschreven in de Bijlage perceel 2 Inschrijfformulier glasbewassing – specialistische reiniging. Indien het werkzaamheden met betrekking tot glasbewassing betreft geldt het volgende: onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van gevel-, dak-, en separatieglas 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 in Bijlage Inschrijfformulier perceel 2 glasbewassing – specialistische reiniging bestaan uit de oppervlakte van het glas, de directe omlijsting en eventueel aanwezige beplating.

1.5.1 Beoordeling

Na iedere afronding van een element wordt door het Kwaliteitsteam Schoonmaak van de Opdrachtgever de resultaten beoordeeld. Hierbij zal worden beoordeeld op uitvoering en kwaliteit van uitvoering. De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Het schoon opleveren van glasdelen en elementen;
- Het zonder lekstrepen, druppels en methodefouten opleveren van glasdelen en elementen;
- Het schoon en zonder lekstrepen, druppels en methodefouten opleveren van omlijstingen/kozijnen, vensterbanken, beplating, boeiboorden/delen en elementen;
- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen en elementen, omlijstingen/kozijnen, vensterbanken, beplating en boeiboorden/delen;
- Het stofvrij maken van elementen;
- Het verwijderen van lekwater.

1.5.2 Beoordelingscriteria

Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/vervuiling/stof.

Onder vuil wordt o.a. verstaan: alle vervuiling, dus ook plakbandresten, stickers- en lijmresten, uitwerpselen van o.a. vogels en insecten, spinrag, stof en methodefouten waaronder lekstrepen, vegen en of lekwater op onderliggende delen. Deze opsomming is niet limitatief.

Onder fouten wordt verstaan: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Verfspatten worden niet aangemerkt als fout.

Indien fouten worden geconstateerd zoals bovengenoemde aspecten, dienen deze elementen opnieuw te worden gereinigd.

1.5.3 Bewassing, reiniging en overmacht

Als bij de specialistische reiniging door Opdrachtnemer blijkt dat er sprake is van zwaar aangehechte vervuiling die niet gereinigd kan worden, dient dit te worden gemeld bij het Kwaliteitsteam Schoonmaak. In onderling overleg worden hierover afspraken gemaakt.

Indien door onvoorziene omstandigheden bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever zoals onder andere weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dienen de partijen dit direct aan elkaar door te geven.

1.6 Werkzaamheden specialistische reiniging

De werkzaamheden dienen minimaal 7 dagen voor aanvang per mail gemeld te worden aan het Kwaliteitsteam Schoonmaak. Bovendien moet Opdrachtgever zich op de dag van aanvang van de werkzaamheden altijd melden bij het Kwaliteitsteam Schoonmaak, waar men tevens terecht kan voor het verkrijgen van vergunningsformulieren en diverse overige informatie die van toepassing kan zijn.

Onderstaand staan de termijnen voor melding opgesomd. Na gunning wordt besproken hoe het melden exact dient te gebeuren.

Termijn melden bij Kwaliteitsteam Schoonmaak/beveiliging:

- Serrehal 1 dag van tevoren
- Goederenontvangst 3 dagen van tevoren
- Milieupark 2 weken van tevoren
- Personeelsrestaurant 1 week van tevoren
- Energiecentrale 3 dagen van tevoren
- VH 10 dakglas 3 dagen van tevoren
- Westingang 3 dagen van tevoren
- Liftkooien 3 dagen van tevoren
- Fietsenstalling GM-gebouw 1 week van tevoren

Het tijdig melden van de werkzaamheden heeft als doel dat eventuele instructies kunnen worden verstrekt aan de betreffende gebruikers waar de werkzaamheden plaatsvinden. Op basis van nieuwe inzichten, verkregen door opgedane ervaring gedurende de uitvoering van de dienstverlening, kan in gezamenlijk overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever besloten worden om de termijnen en/of werkwijze van het melden aan te passen.

Werkzaamheden in ruimtes die door omstandigheden niet (geheel) uitgevoerd kunnen worden, dienen op een later tijdstip alsnog uitgevoerd te worden. Het is aan Opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat dit gebeurt. Het primaire proces mag niet gestoord worden. Hier dient rekening mee gehouden te worden bij het inplannen van de werkzaamheden.

1.7 Oplevering en kwaliteit specialistische reiniging

De werkzaamheden worden op dezelfde werkdag gereed gemeld bij het Kwaliteitsteam Schoonmaak. Indien de specialistische reiniging niet op tijd gereed gemeld is, worden de werkzaamheden als niet uitgevoerd beschouwd. Na gereed melding controleert het Kwaliteitsteam Schoonmaak steekproefsgewijs de kwaliteit van de opgeleverde specialistische reiniging, indien gewenst, samen met de Opdrachtnemer. Indien bij de controle van de specialistische reiniging blijkt dat gecontroleerde elementen worden afgekeurd, dient reiniging van het hele element, binnen 1 week, opnieuw uitgevoerd te worden voor rekening van opdrachtnemer. Dit dient te worden herhaald totdat de gewenste kwaliteit is bereikt. Het opnieuw bewassen van het gebouw en/of afdeling zal niet ten koste gaan van de reguliere planning.

1.8 Frequentie specialistische reiniging

De frequentie van de specialistische reiniging staat genoemd in Bijlage Inschrijfformulier perceel 2 glasbewassing – specialistische reiniging.

Indien de Opdrachtgever een extra specialistische reinigingsronde wil laten uitvoeren, gebeurt dit tegen de prijzen uit het inschrijfformulier. Opdrachtnemer voert eventuele extra specialistische reinigingswerkzaamheden niet eerder uit dan dat Opdrachtnemer daartoe een schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever heeft gekregen. Zonder schriftelijke opdracht kan geen extra werk worden gefactureerd. Offertes voor extra werkzaamheden dienen binnen een periode van 10 werkdagen door Opdrachtgever aan het Kwaliteitsteam Schoonmaak te worden aangeleverd.

1.9 VCA

De operationeel leidinggevende dient in bezit te zijn van een geldig VOL-VCA certificaat. Alle operationele medewerkers dienen in bezit te zijn van een geldig B-VCA certificaat. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

1.10 Personeel

1.10.1 Inzet personeel

De Opdrachtnemer dient te voldoen aan de wettelijke voorschriften en de van toepassing zijnde CAO met betrekking tot personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van de werkzaamheden is 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 officiële vergunning van het Ministerie van SZW. Vanuit de Opdrachtnemer wordt er gezorgd voor een vast team, i.v.m. gebouwkennis, die de werkzaamheden binnen het Maastricht UMC+ uitvoeren.

1.10.2 Legitimatie

Het zichtbaar dragen van een door het Maastricht UMC+ afgegeven "badge/smartcard" met daarop vermeld de gegevens van de medewerker en voorzien van foto van de betrokken medewerker en van het logo en de naam van Maastricht UMC+ is verplicht. Bij beëindiging van de werkzaamheden bij Maastricht UMC+ dient de badge te worden ingeleverd. Indien de badge na beëindiging werkzaamheden bij Maastricht UMC+ niet wordt ingeleverd, wordt er aan Opdrachtnemer geen borg ten bedrage van €25,- teruggestort.

1.10.3 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers (vast, inval-, vakantiekracht, e.d.) die door of namens Opdrachtnemer worden ingezet binnen de locaties van Maastricht UMC+, dienen in het bezit te zijn van een 'Verklaring omtrent gedrag'. Deze VOG-verklaring, niet ouder dan drie maanden voorafgaand aan de tewerkstelling, dient vooraf ter inzage aan Maastricht UMC+ te worden getoond. De kosten van de VOG komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Het screeningsprofiel wat aangevraagd dient te worden is profiel 04 - 'Algemeen screeningsprofiel diensten'.

1.10.4 Bedrijfskleding en persoonlijke beschermingsmiddelen

Dienstkleding heeft de volgende functies:

- Representatie;
- Bescherming;
- Herkenning.

Dienstkleding dient door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld te worden aan de uitvoerende medewerkers. Deze kleding en het was proces van deze kleding zijn voor kosten van de Opdrachtnemer. De algemene regels met betrekking tot kledingvoorschriften en persoonlijke beschermingsmiddelen zijn voorts als volgt:

- Iedere werkgever heeft de verplichting de noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking te stellen aan zijn werknemers. De werknemers zijn verplicht de ter beschikking gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste wijze te gebruiken en te onderhouden;

- Partijen die in opdracht van Maastricht UMC+ werkzaamheden verrichten zijn zelf verantwoordelijk voor het verstrekken en toezicht houden op het gebruik van adequate persoonlijke beschermingsmiddelen door het onder hen ressorterende personeel;
- Bij zichtbare verontreiniging zal er meteen schone dienstkleding worden aangetrokken;
- Schoenen dienen dicht te zijn en te zijn uitgevoerd in glad materiaal. Bij voorkeur werkschoenen. In verband met geluidshinder dient het schoeisel te zijn voorzien van leren of rubberen zolen;
- Het haar dient goed verzorgd te zijn. Lang haar dient bijeengebonden of opgestoken te zijn. Mannelijk personeel is hiervan niet uitgezonderd. Bij het dragen van een baard of een snor dienen deze er verzorgd uit te zien.
- Het dragen van petten en/of hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is, is niet toegestaan.
- Voor islamitische medewerkers geldt dat men een hoofddoek mag dragen mits deze het gezicht vrijlaat en deze doek niet opvalt (effen doeken passend bij de bedrijfskleding).
- Nagels dienen kortgeknipt en verzorgd te zijn. Nagellak, kunst- en gelnagels en nagelpiercings/- sieraden zijn niet toegestaan.
- Het dragen van sieraden is niet toegestaan m.u.v. korte halskettingen (max. 40 cm - open gemeten) en oorbellen (2cm).
- Gebruik van oordopjes/koptelefoons tijdens de werkzaamheden is niet toegestaan.

Bovenstaande voorgeschreven kleding en schoeisel worden verstrekt door de Opdrachtnemer, tenzij anders vermeld.

De Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle medewerkers dagelijks schone bedrijfskleding dragen, en dat de medewerkers er schoon en verzorgd uit zien.

De kledingrichtlijnen van het Maastricht UMC+ schrijven voor dat de kleding past bij de uitoefening van de functie. In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding ter beoordeling van het Maastricht UMC+ is.

1.10.5 Nederlandse taal/ Taalvaardigheid

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie in gesproken woord met al haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse taal. Voor de voorman en direct leidinggevenden van de Opdrachtnemer geldt dat zij bij aanvang van de overeenkomst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen. Voor alle medewerkers geldt dat zij onderling Nederlands dienen te praten indien zij in de nabijheid van anderen werkzaamheden uitvoeren.

1.10.6 Huis- en veiligheidsregels

Voor het gebruik van de gebouwen van het Maastricht UMC+ gelden een aantal huis- en veiligheidsregels. Deze huisregels zijn opgesteld om het werk- en verblijfklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. Het Maastricht UMC+ verwacht van de Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de huis- en veiligheidsregels en algemene normen en waarden. De Opdrachtnemer dient onderstaande huisregels in acht te nemen:

- Fietsen plaatsen in de daarvoor bestemde fietsenrekken. Voor bromfietzers en motoren is het verboden om zich met draaiende motor in de gebouwen (fietsenstalling) te bevinden;
- Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in de gebouwen;

- Geen toegang verstrekken aan bezoekers, ook niet aan familieleden en kinderen, tenzij daarvoor toestemming is verstrekt;
- Als iets kapot is of vernield, dient dit direct middels het Facilitair portaal aan Maastricht UMC+ te worden gemeld;
- Afval dient gescheiden te worden aangeleverd in de daarvoor bestemde containers;
- Niet roken tijdens het werk;
- Niet roken in de gebouwen en op het terrein;
- Geen gebruikmaken van kopieerapparatuur voor privédoeleinden;
- Geen gebruik maken van (mobiele) telefoons, behalve in noodgevallen of voor werk gerelateerde doeleinden.
- Geen gebruik maken van geluidsdragers;
- Als er sprake is van een gecodeerd beveiligingssysteem: deuren op de juiste wijze van en op het alarm zetten;
- Inzichtelijk hebben wie en wanneer gebruik maakt van het gecodeerde beveiligingssysteem;
- Bij het verlaten van de ruimten (extra) verlichting uitschakelen;
- Geen voedingsmiddelen, versnaperingen en/of verfrissingen nuttigen tijdens het werk, behalve tijdens de pauze;
- Geen pauze op andere dan daarvoor met Maastricht UMC+ afgesproken tijden;
- Geen pauze in andere dan de daartoe aangewezen ruimte(n);
- Er wordt geheimhouding in acht genomen t.a.v. beveiligingscodes, informatie over Maastricht UMC+, patiënten en medewerkers;
- Er wordt respectvol omgegaan met Maastricht UMC+ medewerkers, patiënten, studenten, bezoekers, collega's en derden.

Bij constatering door het Maastricht UMC+ van overtreding van de huis- en veiligheidsregels door een medewerker van de Opdrachtnemer is het Maastricht UMC+ gerechtigd de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw/terrein te ontzeggen. Opdrachtnemer dient in dit geval zorg te dragen voor kosteloze vervanging van de betrokken persoon.

Alle huis- en veiligheidsregels van het Maastricht UMC+ dienen vooraf bekend te zijn bij alle aanwezige medewerkers van de Opdrachtnemer. De voorman van de Opdrachtnemer verzorgt deze informatie voor de medewerkers.

Voor aanvang van de werkzaamheden bij Maastricht UMC+ dient iedere medewerker de poortinstructie via Poortbox te hebben gevolgd. Waar nodig geacht door Maastricht UMC+ dient een medewerker het certificaat ADR 1.3 en PGS 15 "veilig werken met gevaarlijke stoffen" via E-learning te behalen. De kosten van de uren voor de opleiding zijn voor Opdrachtnemer. Maastricht UMC+ draagt de kosten van de opleiding.

1.11 Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

1.11.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever, zoals computers, kopieerapparaten enzovoort te gebruiken. Gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan in noodgevallen en calamiteiten. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locaties ontzegd.

1.11.2 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 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 het Kwaliteitsteam Schoonmaak.

1.11.3 Sleutels

Het Maastricht UMC+ stelt als eis dat sleutels, toegangspassen etc. uitsluitend aan de direct leidinggevenden uitgegeven worden. Sleutels mogen nimmer het gebouw verlaten. De direct leidinggevende zorgt ervoor dat sleutels ter beschikking worden gesteld aan de uitvoerende medewerkers en ziet erop toe dat zorgvuldig wordt omgegaan met de sleutels. Sleutels mogen beslist niet in een deur blijven zitten. Sleutels mogen niet onbeheerd gelaten worden.

Medewerkers van de Opdrachtnemer die de beschikking krijgen over een sleutel, toegangspas en/of alarmcode dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtnemer op te stellen sleutelverklaring te ondertekenen. In deze sleutelverklaring, dient ten minste te zijn opgenomen dat de sleutel, toegangspas en/of alarmcode persoonlijk zijn en niet afgegeven mogen worden aan derden of onderling worden uitgewisseld. Aan de sleutelbeheerder van het Maastricht UMC+ dient een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd te worden. Opdrachtnemer legt daarnaast, in overleg met de securitymanager, schriftelijk vast welke van haar medewerkers geautoriseerd zijn voor gebruik van de sleutel(s). Deze lijst wordt ter beschikking gesteld aan de beveiliging van het Maastricht UMC+.

De sleutels kunnen opgehaald worden in de door Maastricht UMC+ aangeboden deisterkast. De sleutels dienen op dezelfde plek te worden geretourneerd bij einde dienst. Indien sleutels na einde dienst niet tijdig zijn ingeleverd, neemt de beveiliging van Maastricht UMC+ contact op met de direct leidinggevende van Opdrachtnemer. Wanneer de sleutel vervolgens binnen 8 uur nog steeds niet retour is, worden door de beveiliging beheersmaatregelen genomen. Hierbij moet worden gedacht aan het laten vervangen van betreffende sloten. De kosten van de beheersmaatregelen komen ten laste van Opdrachtnemer.

1.12 Milieu

Milieu is een belangrijk aspect dat directe raakvlakken heeft met de specialistische reiniging. 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.

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.

1.13 Communicatie

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de voorman ten minste op momenten dat deze aanwezig is op locatie van het Maastricht UMC+ bereikbaar is voor de Opdrachtgever. Eén keer per kwartaal vindt er op locatie van de Opdrachtgever een overleg plaats tussen het Kwaliteitsteam Schoonmaak en de vaste contactpersoon van de Opdrachtnemer. 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 maakt van alle besprekingen een actielijst die door het Kwaliteitsteam wordt opgesteld, en stelt deze binnen 5 werkdagen digitaal ter beschikking aan het Kwaliteitsteam Schoonmaak.

1.14 Managementinformatie

Opdrachtgever moet gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie kunnen beschikken. In overleg met en in overeenstemming met de Opdrachtgever wordt de opzet en inhoud van de managementrapportage na gunning vastgesteld. Onderwerpen die minimaal dienen te worden opgenomen zijn:

- Overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren dienstverlening;
- Overzicht van de uitgevoerde extra dienstverlening;
- Overzicht van de resultaten van de kwaliteitscontroles;
- Financieel overzicht;
- Milieumaatregelen die getroffen zijn.
- Overzicht van besproken en ingevoerde innovaties van het betreffende jaar.
- Klachtenregistratie.

De managementinformatie dient eenmaal per zes maanden te worden aangeleverd bij het Kwaliteitsteam Schoonmaak, de manager Logistiek en de contractmanager Facilitair Bedrijf van de Opdrachtgever.

1.15 Leveranciersprestatiemeting

Eén keer per jaar vindt er een leveranciersprestatiemeting plaats. Maastricht UMC+ beoordeelt of de leverancier presteert zoals contractueel overeengekomen. Ook biedt deze meting de Inschrijver de mogelijkheid om de prestatie van Maastricht UMC+ te beoordelen. De leveranciersprestatiemeting resulteert in verbeterdoelen voor de prestaties en ontwikkeldoelen voor de toekomst. Samenwerking verbetert en kwaliteit van dienstverlening wordt hoger. Zie hiervoor het formulier in de bijlage A 'Leveranciersprestatiemeting'. De normstelling wordt afgeleid van de score op het Programma van Wensen. De eerste leveranciersprestatiemeting wordt beschouwd als een nulmeting. De nulmeting dient om de meting te ervaren in de praktijk en te beoordelen of de normstelling voldoet. De nulmeting stelt de Inschrijver in de gelegenheid om maatregelen te nemen zodat wordt voldaan aan de criteria en daarmee aan de gewenste dienstverlening.

1.16 Wijzigingen in werkzaamheden of m2

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen (tijdelijk) (delen van) gebouwen of terreinen worden toegevoegd of worden verwijderd door verandering in de behoeften ten aanzien van huisvesting. De Opdrachtnemer dient hier flexibel mee om te gaan. Eventueel meer of minder werk dat uit deze wijziging voortvloeit, geschiedt tegen de prijzen uit het inschrijfformulier.

Het Maastricht UMC+ werkt momenteel aan de realisatie van een nieuw entreegebouw. Indien dit gebouw binnen de contractperiode wordt opgeleverd, behoort dit ook tot de scope van de opdracht.

1.17 Feedback

Feedback in de vorm van een klacht over de specialistische reiniging komt binnen via het facilitair portaal (Planon) van Maastricht UMC+ en wordt digitaal doorgezet naar de

Opdrachtnemer. Binnen het Maastricht UMC+ wordt gewerkt met klachten die worden onderverdeeld in een aantal categorieën, variërend van bejegening tot onvoldoende kwaliteit. Zodra de feedback is opgepakt, dient de Opdrachtnemer deze af te melden via het Facilitair Management Informatie Systeem. Indien een klacht herhaaldelijk voorkomt, verwachten wij een verbeterplan van Opdrachtnemer.

Patiënten en bezoekers kunnen een officiële klacht over de dienstverlening van het Maastricht UMC+ indienen bij de centrale klachtenfunctionaris. Indien deze klacht betrekking heeft op specialistische reiniging dient de Opdrachtnemer te allen tijde mee te werken aan de analyse. Nadat de klacht door Maastricht UMC+ kenbaar is gemaakt bij Inschrijver dient binnen 24 uur de gevraagde analyse aangeleverd te worden. Zie voor de responstermijn bijlage B. Inschrijver analyseert de feedback, meldingen en klachten en neemt de resultaten op in de managementinformatie. Daarbij worden verbetervoorstellen en verbeterplannen ingediend, teneinde de dienstverlening te optimaliseren.

1.18 Facturering

De facturatie vindt maandelijks en achteraf plaats. Er dient een verzamelfactuur te worden gestuurd waarop de kosten per werkzaamheden zichtbaar zijn. Bedragen worden per werkzaamheden exclusief en inclusief BTW weergegeven.

Betaling door de Opdrachtgever vindt pas plaats na het correct uitvoeren van de werkzaamheden van de opdracht.

De factuur dient digitaal, conform Bijlage C Factuurvereisten, te worden ingediend. De betalingstermijn van de facturen is 30 dagen vanaf de factuurdatum.