

Aanbestedingsdocument

Openbare Europese Aanbesteding
Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Namens:



Key-Quality BV

Parklaan 6-8
6131 KG Sittard

Communicatiegegevens:

Telefoon: 046-458 3222

Fax: 046-458 0707

E-mail: www.key-quality.nl

Ref. .Nr. : KQSP/1806
Versie: 5.0

Inhoudsopgave

1	De aanbestedende dienst.....	4
1.1	Onderwijsstichting MosaLira	4
2	Uitgangspunten	5
2.1	Opdrachtoomschrijving en kenmerken	5
2.2	Doelstelling	5
2.2.1	Perceel 1 schoonmaakonderhoud	5
2.2.2	Perceel 2 Glasbewassing	5
2.3	Voorbehouden opdracht perceel 1 (artikel 2.82 lid 1 gewijzigde aanbestedingswet 2012.....	6
2.4	Omvang van de opdracht.....	6
2.5	Contractperiode	6
2.6	Wachtkamerconstructie	6
3	(Rand)voorwaarden en bepalingen.....	7
3.1	Kosten.....	7
3.2	Tegenstrijdigheden	7
3.3	Taal	7
3.4	Nederlands recht	7
3.5	Eigendom en geheimhouding.....	7
3.6	Gestanddoening.....	8
3.7	Combinaties	8
3.8	Onderaanneming	8
3.9	Prijsonderhandelingen	8
3.10	Indexering	8
3.11	Verkoopvoorwaarden.....	8
3.12	Aanbestedingswet 2012.....	8
3.13	Conceptovereenkomst	9
3.14	Verplichtingen inschrijver.....	9
3.15	Voorwaarden inschrijving	9
4	Aanbestedingsprocedure	10
4.1	Wijze van aanbesteden.....	10
4.2	Communicatie	10
4.3	Tijdschema	10
4.4	Schouwing	11
4.5	Vragen en nota van inlichtingen.....	11
4.6	Indienen van de offerte	11
4.7	Gunning	12
4.8	Voorbehoud	12
5	Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	13
5.1	Uitsluitingsgronden	13
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	13
5.1.2	Verklaring moedermaatschappij.....	13
5.2	Geschiktheidseisen.....	13

5.2.1	Solvabiliteit	13
5.2.2	Kerncompetenties	14
5.2.3	Verzekering	15
6	Gunningcriteria	15
6.1	Prijsaspecten Perceel 1 schoonmaakonderhoud	15
6.2	Prijsaspect Perceel 2 glasbewassing	17
6.3	Kwaliteitsaspecten	18
6.4	Totale beoordeling	18
7	Programma van eisen schoonmaakonderhoud	19
7.1	Dagelijkse schoonmaak	19
7.2	Periodieke werkzaamheden	20
7.3	Regie werkzaamheden	21
7.4	Ruimtestaat	21
7.5	Contractmanagement	22
7.6	Kwaliteit en controles	22
7.7	Werkdagen en werktijden	23
7.8	Contractmutaties	23
7.9	Logboek, gebouwinformatieboek	23
7.10	Meldingen en Klachten	24
7.11	Personeel	25
7.12	Veiligheid en ergonomie	26
7.13	Toegankelijkheid en afsluiten	27
7.14	Bereikbaarheid bij calamiteiten	27
7.15	Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever	27
7.16	Werkkasten	28
7.17	Werkwagens	28
7.18	Implementatie	28
7.19	Milieu	28
7.20	Sanitaire voorzieningen	29
7.21	Communicatie	29
7.22	Facturering	30
8	Programma van eisen glasbewassing (perceel 2)	30
8.1	Algemene eisen glasbewassing	31
8.2	Risico- inventarisatie en evaluatie	31
8.3	Uitvoering glasbewassing	31
8.4	Oplevering glasbewassing	31
8.5	Frequentie glasbewassing	31
8.6	VCA	32
8.7	Planning / vooraankondiging	32
8.8	Personeel	32
8.9	Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever	33
8.10	Milieu	33
8.11	Communicatie	33
8.12	Klachten	33
8.13	Facturering	33

1 De aanbestedende dienst

MosaLira stichting voor leren, onderwijs en opvoeding (Mosalira) is voornemens met ingang van 1 februari 2019 één leverancier te contracteren voor de uitvoer van schoonmaakonderhoud, één leverancier te contracteren voor glasbewassing. Dit gebeurt middels een Europese aanbesteding.

1.1 Onderwijsstichting MosaLira

MosaLira (Opdrachtgever) is het bevoegd gezag van 17 scholen voor basisonderwijs, 2 scholen voor speciaal basisonderwijs, 3 voorzieningen voor (voortgezet) speciaal onderwijs en het UWC (primary). Binnen het speciaal onderwijs zijn er scholen voor zeer moeilijk lerende kinderen (REC 3), kinderen met gedragsproblematiek en kinderen met een stoornis in het autistisch spectrum (REC 4). Op onze scholen werken circa 800 personeelsleden voor ongeveer 6.000 leerlingen.

MosaLira biedt een veilige uitdagende leeromgeving, waarin kinderen zich ontwikkelen tot verantwoordelijke en succesvolle medeburgers. Ouders zijn partners bij het onderwijs. Persoonlijke talenten, respect voor elkaar en een duurzame samenleving zijn voor MosaLira leidend.

De hoofddoelstelling van MosaLira is het behalen van maximale leeropbrengst voor ieder kind, waarbij in een waarde gerichte benadering de vorming en het welbevinden van het gehele kind centraal staat. Ons onderwijs is derhalve gericht op de totale ontwikkeling van het kind. Er is in onze visie meer dan status en positie op de maatschappelijke ladder, maar iedereen binnen onze organisatie heeft wel de opdracht uit elk kind te halen wat erin zit en kinderen optimale startkansen te geven in de maatschappij van de toekomst.

2 Uitgangspunten

2.1 Opdrachtschrijving en kenmerken

De opdracht omvat het leveren van:

- Perceel 1: Schoonmaakonderhoud;
- Perceel 2: Glasbewassingswerkzaamheden.

De opdrachtgever wenst per perceel een overeenkomst te sluiten met de inschrijver die de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft aangeboden.

2.2 Doelstelling

2.2.1 Perceel 1 schoonmaakonderhoud

Het uiteindelijke doel is het gedurende de gehele contractperiode voldoen aan de technische kwaliteit. De technische kwaliteit wordt gedefinieerd als voldoen aan de volledige uitvoering van het werkprogramma. Bovenstaande aspecten worden gecontroleerd door middel van de uitvoering van kwaliteitscontroles (VSR-KMS) door een onafhankelijk adviesbureau.

De opdrachtgever wil professionele schoonmaak tegen een redelijke prijs inkopen. Onder professionaliteit wordt verstaan dat onder normale omstandigheden afspraken altijd worden nagekomen. Onder een redelijke prijs wordt verstaan dat de prijs marktconform is, maar wel zodanig is dat er voldoende uren zijn om de overeenkomst conform de eisen uit te voeren.

De opdrachtgever wil met de inschrijver(s) een partnerschap aangaan. Dit partnerschap houdt de wederzijdse verplichting in de dienstverlening op een professioneel niveau te brengen. Als beide partners de schoonmaak professioneel benaderen, leidt dit tot een continue verbetering van de kwaliteit van de schoonmaak.

De inschrijver neemt door in te schrijven de verplichting op zich, indien hij gecontracteerd wordt, de leveringen zoals omschreven in het programma van eisen te verzorgen.

2.2.2 Perceel 2 Glasbewassing

De opdrachtgever wil professionele glasbewassing tegen een redelijke prijs inkopen. Onder professionaliteit wordt verstaan dat onder normale omstandigheden afspraken altijd worden nagekomen. Onder een redelijke prijs wordt verstaan dat de prijs marktconform is, maar wel zodanig is dat er voldoende uren zijn om de overeenkomst conform de eisen uit te voeren.

De opdrachtgever wil met de inschrijver(s) een partnerschap aangaan. Dit partnerschap houdt de wederzijdse verplichting in de dienstverlening op een professioneel niveau te brengen. Als beide partners de glasbewassing professioneel benaderen, leidt dit tot een continue verbetering van de kwaliteit van de glasbewassing.

De inschrijver neemt door in te schrijven de verplichting op zich, indien hij gecontracteerd wordt, de leveringen zoals omschreven in het programma van eisen te verzorgen.

2.3 Voorbehouden opdracht perceel 1 (artikel 2.82 lid 1 gewijzigde aanbestedingswet 2012).

Perceel 1 "schoonmaakonderhoud" is voorbehouden aan sociale werkbedrijven en aan ondernemers die de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel hebben, of de uitvoering ervan voorbehouden in het kader van programma's voor beschermde arbeid, mits ten minste 30% van de werknemers van deze werkplaatsen, ondernemingen of programma's gehandicapte of kansarme werknemers zijn als bedoeld in artikel 2.82 lid 1 gewijzigde aanbestedingswet 2012. Dit betekent dat de concurrentie voor de opdracht beperkt mag worden tot de in dit artikel beschreven partijen.

Voor de uitvoering van de reguliere schoonmaak (dagelijkse en periodieke werkzaamheden) dient de inschrijver minimaal 50% van het werk te laten uitvoeren door medewerkers uit de doelgroep. De inschrijver dient ervoor te zorgen dat bij eventuele onderaanneming van werkzaamheden die betrekking hebben op de reguliere schoonmaak, de norm van 50% uitvoering door doelgroep krachten wordt gehaald.

2.4 Omvang van de opdracht

De omvang van de opdracht voor schoonmaak is 33.788 m² vloeroppervlakte en glasbewassing 22.796 m² glasoppervlakte verdeeld over 21 schoollocaties en 1 bestuurskantoor.

Aan bovengenoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. De opdrachtgever kan de komende jaren (delen van) locaties afstoten/sluiten en/of nieuwe locaties toevoegen aan de overeenkomst. De opdrachtgever verwacht hierin een flexibele instelling van de inschrijver.

2.5 Contractperiode

De opdrachtgever wil een contract afsluiten voor onbepaalde tijd. Het contract zal ingaan op 1 februari 2019. De opzegtermijn voor beide partijen is 6 maanden in onderling overleg kan deze termijn gewijzigd worden.

2.6 Wachtkamerconstructie

Indien de overeenkomst binnen 6 maanden wordt beëindigd heeft de opdrachtgever het recht om de inschrijvers die bij gunning in de ranking op een positie stonden waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor de gunning, alsnog in aanmerking te laten komen voor de gunning (op volgorde van ranking). Voorwaarde hiervoor is dat zij niet alsnog moeten worden uitgesloten, voldoen aan de geschiktheidseisen en bereid zijn hun inschrijving gestand te doen. De oorspronkelijke opdracht mag niet gewijzigd zijn.

3 (Rand)voorwaarden en bepalingen

3.1 Kosten

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen bij de opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht worden.

3.2 Tegenstrijdigheden

Dit bestek inclusief bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan wordt u verzocht om de opdrachtgever hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen via het e-mailadres: s.penders@key-quality.nl. Indien u tijdens het aanbestedingstraject onvolkomenheden signaleert en dit niet tijdig aan de opdrachtgever meldt, kunt u na gunning hieraan geen rechten meer ontleen.

3.3 Taal

De offerte dient geheel te zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Alle communicatie, zowel tijdens het aanbestedingstraject als gedurende de contractperiode, geschiedt in de Nederlandse taal.

3.4 Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is Nederlands recht van toepassing.

3.5 Eigendom en geheimhouding

De inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking zijn gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook indien uit de aanbieding geen overeenkomst met de inschrijver voortvloeit. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie, aangaande deze aanbesteding, aan derden kan leiden tot uitsluiting van deelname. De intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij de opdrachtgever.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever niets uit het bestek worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van het bestek) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. De inschrijvingsdocumenten en alle bijlagen welke de inschrijver in het kader van deze aanbesteding toezendt, afgeeft of laat afgeven, worden op het moment van ontvangst eigendom van de opdrachtgever. Alle verstrekte gegevens worden door de opdrachtgever uiteraard eveneens vertrouwelijk behandeld.

Alle documenten die op verzoek van de opdrachtgever door de inschrijver worden bewaard, blijven altijd eigendom van de opdrachtgever. Indien de overeenkomst in de toekomst eventueel beëindigd wordt, is de inschrijver verplicht deze documenten kosteloos, per omgaande te verstrekken aan de opdrachtgever. Indien gewenst door de opdrachtgever zal de inschrijver de bestanden op verzoek van de opdrachtgever vernietigen.

3.6 Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn van de aanbidding is minimaal 90 dagen vanaf de datum van indiening van de offerte.

3.7 Combinaties

De inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Voor alle deelnemers van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient bijlage 1 in te vullen en bij te voegen aan de offerte indien hij een combinatie wil vormen met anderen.

3.8 Onderaanneming

De inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij voornemens is delen van de opdracht aan onderaannemers uit te besteden. In dit geval dient de inschrijver duidelijk te omschrijven op welk deel van de opdracht dit betrekking heeft. Tevens dient de inschrijver aan te geven aan welke inschrijvers hij voornemens is om een deel van de opdracht uit te besteden. Indien de inschrijver werk in onderaanneming wil geven blijft de inschrijver hoofdverantwoordelijk en aanspreekpunt voor de uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient bijlage 2 in te vullen en bij te voegen aan de offerte indien hij werk in onderaanneming wil geven.

3.9 Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de offerte. Dit betekent dat de inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

3.10 Indexering

De opgegeven prijzen zijn vast tot 1 februari 2020. In de volgende jaren is de inschrijver gerechtigd bij een sterke stijging van één of meer kostprijs bepalende factoren, een prijsindexering te doen. Maximaal ter hoogte van de dienstenprijsindex 'Algemene reiniging gebouwen 8121'. Dit ten hoogste één maal per jaar, per 1 februari. De prijsverhoging mag pas worden doorgevoerd indien de opdrachtgever schriftelijk akkoord gegeven heeft op het voorstel tot prijsverhoging. Bij prijsverhogingen dient de opdrachtgever hier minstens twee maanden van tevoren schriftelijk bericht over te ontvangen. Bij schriftelijke prijswijzigingen die door de inschrijver korter van tevoren worden doorgegeven heeft de opdrachtgever 2 maanden de tijd om te reageren.

3.11 Verkoopvoorwaarden

De verkoopvoorwaarden of leveringsvoorwaarden van de inschrijver worden nadrukkelijk buiten werking gesteld en zijn niet van toepassing.

3.12 Aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de aanbestedingswet 2012 van toepassing.

3.13 Conceptovereenkomst

In bijlage 3a en 3b zijn de conceptovereenkomsten voor perceel 1 en perceel 2 toegevoegd. Voor perceel 1 (schoonmaak) zal de overeenkomst na de gunning gesplitst worden in een managementovereenkomst en een detacheringsovereenkomst. In de detacheringsovereenkomst worden alle productieve uren opgenomen, conform bijlage 7 (ruimtetaat 3.0). In de managementovereenkomst worden alle overige kosten opgenomen.

3.14 Verplichtingen inschrijver

De inschrijver accepteert het programma van eisen onvoorwaardelijk door in te schrijven op deze aanbesteding.

3.15 Voorwaarden inschrijving

- De inschrijver wordt verzocht alleen de gevraagde c.q. direct relevante informatie aan te leveren;
- Inschrijvingen die na de sluitingstermijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen;
- Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver;
- Er mag op geen enkel onderdeel worden ingeschreven met € 0,00 of negatieve bedragen;
- Het is niet toegestaan om in de bijlagen wijzigingen aan te brengen. Indien de inschrijver onvolkomenheden ontdekt dient hij dit per omgaande te melden aan de contactpersoon die verantwoordelijk is voor dit aanbestedingstraject.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Wijze van aanbesteden

De procedure die wordt gevolgd is een Europese openbare aanbesteding, die leidt tot de contractering van één leverancier per perceel. Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle aanbestedingsdocumenten worden gepubliceerd op dit platform. Er wordt gegund op basis van beste prijs kwaliteitsverhouding.

4.2 Communicatie

De opdrachtgever heeft een adviesbureau ingeschakeld voor de begeleiding en uitvoering van de aanbesteding: Key-Quality BV. Alle communicatie m.b.t. deze aanbesteding verloopt via TenderNed. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Sjors Penders van Key-Quality BV. Het is niet geoorloofd om met andere personen te communiceren over de aanbesteding. Indien er met personen van de opdrachtgever over de aanbesteding gecommuniceerd wordt, dan kan dit leiden tot uitsluiting.

Key-Quality BV
Parklaan 6-8
6131 KG SITTARD
E-mail: s.penders@key-quality.nl
046 - 4583222

4.3 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	14-09-2018
Schouwing	19-09-2018
Termijn voor het stellen van vragen	26-09-2018 uiterlijk om 16:00 uur
Nota van Inlichtingen	11-10-2018
Sluitingstermijn indienen offertes*	30-10-2018 uiterlijk om 12:00 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	09-11-2018
Definitieve gunning	30-11-2018
Start nieuwe contract	01-02-2019

* De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van offertes geldt als een fatale termijn.

De onder 4.3 genoemde data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

4.4 Schouwing

Op woensdag 19 september 2018 wordt door de opdrachtgever de mogelijkheid geboden om deel te nemen aan een rondleiding op diverse locaties. Om 13.00 uur wordt er gestart met de schouwing. De panden die bezocht worden geven een representatief beeld van de locaties die schoongemaakt moeten worden.

De planning ziet er als volgt uit:

- Start om 13.00 uur op Kindcentrum de Vlinderboom, Kelvinstraat 3 te Maastricht;
- Aansluitend Campus Special Needs, Frans van Laarplein 3 te Maastricht;
- Aansluitend St. Aloysius, Brusselsestraat 44 te Maastricht;
- Aansluitend Bs. Scharn, Kloosterstraat 5 te Maastricht;
- Aansluitend Bs. Wyck, Wyckergrachtstraat 4a te Maastricht.

Gezien de uitvoer van de werkzaamheden uit perceel 1 en perceel 2 betrekking hebben op dezelfde locaties wordt er geen aparte schouwing per perceel georganiseerd.

U dient vóór maandag 17 september 2018 om 16:00 uur, per e-mail kenbaar te maken of u van deze gelegenheid gebruik wil maken. Uw e-mail kunt u richten aan s.penders@key-quality.nl onder vermelding van 'schouwing voor de aanbesteding schoonmaak en glasbewassing MosaLira'. In de mail dient u aan te geven met hoeveel personen (max. 2) u wilt deelnemen aan de schouwing en u dient de namen van deze personen door te geven.

4.5 Vragen en nota van inlichtingen

De sluitingstermijn van de vragenronde is 26-09-2018 om 16:00 uur. De vragen worden beantwoord in de nota van inlichtingen, die verstuurd wordt op 11-10-2018.

Het stellen van uw vragen dient te geschieden in een Worddocument met de volgende tabel indeling:

Par.	Blz.	Onderwerp	Vraag

In het "onderwerp" van uw e-mail dient het volgende vermeld te worden: NvI Openbare EA schoonmaakonderhoud en glasbewassing MosaLira. Vragen dienen gestuurd te worden naar het volgende e-mailadres: s.penders@key-quality.nl. Alle vragen (geanonimiseerd) inclusief antwoorden zullen in een 'Nota van Inlichtingen' via TenderNed worden gepubliceerd. Hierbij zal de identiteit van de deelnemende partijen niet openbaar worden gemaakt. De vragen inclusief de antwoorden zullen deel uitmaken van het bestek. De Nota van Inlichtingen staat hiërarchisch boven de al verstrekte documenten omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

4.6 Indienen van de offerte

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van dinsdag 30 oktober 12:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen via TenderNed. De inschrijving met bijbehorende bijlagen dient overzichtelijk te zijn. In bijlage 4a en 4b is per perceel weergegeven welke documenten onderdeel dienen te zijn van de inschrijving.

De opening van de kluis vindt plaats na 30 oktober 2018 12:00 uur.

4.7 Gunning

Op vrijdag 9 november zal Key-Quality namens de opdrachtgever, aan alle inschrijvers via TenderNed bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver de opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen. Afgewezen inschrijvers kunnen via Key-Quality (zie paragraaf 4.2 voor contactgegevens) om een toelichting vragen.

Een inschrijver, die zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing, dient binnen 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de afwijzingsbrief een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van betekening van een dagvaarding aan het adres van de opdrachtgever. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het betekenen van een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe. In het belang van een snelle en goede voortgang dient de inschrijver de opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding. Dit kan worden opgestuurd naar onderstaand adres:

MosaLira Stichting voor Leren, Onderwijs en Opvoeding
Pastoor Habetsstraat 40A
6217 KM Maastricht

Na het verstrijken van de bezwaartermijn (of zo spoedig mogelijk na afloop van een eventuele kort geding procedure) zal de opdrachtgever met de winnende inschrijver in contact treden om tot definitieve gunning over te gaan. Er is pas sprake van definitieve gunning en daarmee van contractuele gebondenheid wanneer het contract getekend is door de opdrachtgever en de winnende partij.

4.8 Voorbehoud

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aanbesteding op elk moment vóór de definitieve gunning geheel of gedeeltelijk af te lasten of op onderdelen niet te gunnen, zonder tot enigerlei schadevergoeding verplicht te zijn. Er is dus geen verplichting tot gunning.

Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure over een inschrijver bekend worden dat deze inschrijver, voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt de opdrachtgever zich het recht de procedure voor die inschrijver te beëindigen.

5 Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Deze criteria hebben betrekking op de inschrijver. Voor alle eisen in het bestek geldt: niet of niet geheel voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van de desbetreffende inschrijver.

Onverminderd de gronden die daarvoor in de wet- en regelgeving zijn vastgesteld behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- De offerte niet tijdig is ingediend;
- De aanbidding onvolledig is;
- De gevraagde informatie niet, niet volledig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt.

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, bijlage 5 in te vullen, te ondertekenen en toe te voegen aan de aanbidding. De inschrijver dient te verklaren dat geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing is op de inschrijver.

5.1.2 Verklaring moedermaatschappij

Indien een inschrijver of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient de inschrijver bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen, waarin staat dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Dit kan door een zogenaamde 403-verklaring in te vullen.

5.2 Geschiktheidseisen

Om in aanmerking te komen voor de gunning van de opdracht dient de inschrijver ten minste te voldoen aan de diverse eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht. De relevante bewijsstukken voor alle hieronder genoemde geschiktheidseisen dienen door de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund op verzoek van de opdrachtgever te worden overhandigd binnen een termijn van 10 dagen nadat het voornemen tot gunning bekend gemaakt is (tijdens de standstillperiode), nadat de inschrijver dit verzoek heeft ontvangen. Indien de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn zijn aangeleverd, is de inschrijving ongeldig.

5.2.1 Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio dient minimaal 20% over de boekjaren 2015 en 2016 te zijn. De solvabiliteit kan op twee manieren worden aangetoond:

Bewijsstuk: Door de inschrijver dient op verzoek van de opdrachtgever een door een registeraccountant of een bevoegde accountant-administratieconsulent gewaarmerkte verklaring over gelegd te worden, waarin de solvabiliteit over de jaren 2015 en 2016 expliciet wordt aangegeven.

Bewijsstuk: Een andere mogelijkheid om de solvabiliteit aan te tonen is door middel van een eventueel (Engelstalig) jaarverslag, waar een handleiding aan is toegevoegd in Nederlandse taal, die duidelijk aangeeft op welke pagina's de solvabiliteitsratio expliciet is aangegeven.

De solvabiliteitsratio in een boekjaar wordt als volgt bepaald: $\text{Solvabiliteitsratio} = (\text{eigen vermogen} / \text{totale activa}) \times 100\%$. Er vindt geen afronding plaats.

Om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht dient de inschrijver ten minste te voldoen aan de volgende eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid:

5.2.2 Kerncompetenties

Inschrijver dient één referentie met tevredenheidsverklaring te kunnen aanleveren die voldoet aan de hieronder benoemde kerncompetentie (afhankelijk van het perceel).

Perceel 1: Kerncompetentie 1: Schoonmaken van onderwijsinstellingen. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het schoonmaken in een onderwijsinstelling.

Bewijsstuk: De inschrijver overlegt een ondertekende en verifieerbare referentie conform de in bijlage 6 opgenomen format waaruit blijkt dat de inschrijver voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van opgedane ervaring.

De minimale contractwaarde van de opgegeven referentie dient € 142.500,- excl. BTW per jaar te zijn. De omzet moet uitsluitend betrekking hebben op schoonmaak. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte dat de inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

1. naam en adres van de contactpersoon van de opdrachtgever;
2. een korte omschrijving van de opdracht met betrekking tot de betreffende kerncompetentie;
3. volume / omvang van de opdracht;
4. de overeengekomen opdrachtsom c.q. gefactureerd bedrag exclusief BTW
5. een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever.

Perceel 2: Kerncompetentie 2: Glasbewassing. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het reinigen/wassen van glas bij een onderwijsinstelling.

Bewijsstuk: De inschrijver overlegt een ondertekende en verifieerbare referentie conform de in bijlage 6 opgenomen format waaruit blijkt dat de inschrijver voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van opgedane ervaring.

De minimale contractwaarde van de opgegeven referentie dient €6.500 excl. BTW te zijn. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte dat de inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

1. naam en adres van de contactpersoon van de opdrachtgever;
2. een korte omschrijving van de opdracht met betrekking tot de betreffende kerncompetentie;
3. aantal locaties die betrekking hebben op de opdracht;
4. de overeengekomen opdrachtsom c.q. gefactureerd bedrag exclusief BTW
5. een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever.

5.2.3 Verzekering

Inschrijver dient gedurende de looptijd van de overeenkomst verzekerd te zijn tegen beroepsrisico's (beroepsaansprakelijkheid, wettelijke aansprakelijkheid etc.). De minimale dekking van de verzekering dient € 2.500.000,00 miljoen per gebeurtenis te zijn, met een maximum van € 5.000.000,00 per contractjaar.

6 Gunningcriteria

Deze criteria hebben betrekking op de opdracht schoonmaakonderhoud en de opdracht glasbewassing. Er wordt vastgesteld welke inschrijver de economisch meest voordelige aanbieder heeft gedaan.

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten zijn voor beide percelen als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Prijs	30 punten
Kwaliteit	70 punten

6.1 Prijsaspecten Perceel 1 schoonmaakonderhoud

De prijsaspecten die worden beoordeeld zijn:

- De totale prijs voor de schoonmaak en contractmanagement. Hiervoor dient de ruimtestaat, bijlage 7, te worden ingevuld. De kosten voor het externe contractmanagement worden in deze paragraaf genoemd. Bijlage 7a is het totaalblad waarop de jaarprijs voor de schoonmaak incl. het contractmanagement ingevuld dient te worden;
- De totale prijs van het regiewerk. Hiervoor dient het prijsmodel regiewerk, bijlage 8 te worden ingevuld.

Alle prijzen dienen inclusief en exclusief BTW te worden opgegeven. Eenmalige bonussen of vergoedingen, worden niet in de beoordeling meegenomen.

Puntenverdeling per prijsaspect:

Prijsaspecten	Maximaal aantal punten
1. Totale prijs schoonmaak	25 punten
3. Prijzen regiewerk	5 punten
Totaal	30 punten

In totaal kunnen voor de prijs 30 punten gescoord worden voor perceel 1.

Prijsaspect 1: Totale prijs schoonmaak

De totale prijs voor de schoonmaak is de prijs voor:

- De reguliere schoonmaak (dagelijks- en periodieke onderhoud) op basis van de werkprogramma's.
- De jaarprijs voor het laten uitvoeren van contractmanagement conform de prestatie-monitor, door een onafhankelijke externe partij.

De totale jaarprijs schoonmaak voor de reguliere schoonmaak wordt berekend door de vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren op jaarbasis met het opgegeven uurtarief. Er dient een realistische uren-calcu-latie gemaakt te worden, waarbij het aantal uren toereikend is om het werkprogramma uit te voeren op een zodanige wijze dat de

VSR controles voldoende zijn. De calculatie dient gebaseerd te zijn op 41 weken per jaar voor de basisscholen en hoofdkantoor. De scholen en hoofdkantoor dienen ook schoon te zijn bij de start van de week na de meivakantie, de kerstvakantie en de zomervakantie. Indien er scholen zijn waar de ruimten voor de buitenschoolse opvang in een hogere frequentie moeten worden schoongemaakt dienen de extra kosten hiervoor naar rato te worden doorgerekend op basis van 52 weken schoonmaak.

Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatie-uurtarief waarin alle kosten, waaronder de kosten voor direct toezicht, administratieve werkzaamheden, suppletiekosten, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. De inschrijver dient een inschatting te maken van de suppletiekosten. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. Het integrale uurtarief dient voor alle locaties hetzelfde te zijn en de prestatienormen dienen consistent gebruikt te worden bij alle locaties.

De inschrijver dient bijlage 7, het ruimtebestand, volledig in te vullen. Door het totaalblad van bijlage 7 volledig in te vullen blijkt voor welke prijs de inschrijver heeft ingeschreven voor het onderdeel schoonmaakonderhoud. De prijs per jaar voor het conserveren van de vloeren wordt inzichtelijk gemaakt in kolom O van het ruimtebestand. In kolom P worden de totale kosten reguliere schoonmaak per jaar inzichtelijk gemaakt. De kosten van het conserveren dienen ook te worden meegenomen in kolom P om inzicht te krijgen in de kosten voor de uitvoering van het volledige werkprogramma.

De jaarprijs voor het contractmanagement, inclusief de uitvoering van alle controles, audits en onderzoeken conform de prestatie-monitor, bedraagt € 39.000,00 exclusief BTW.

Voor de totale jaarprijs schoonmaak (inclusief de kosten voor het contractmanagement) geldt de volgende regeling: Er wordt een plafondbedrag ingesteld van € 475.000,00 excl. BTW en € 574.750,00 incl. BTW (op basis van 33.788 m²).

Indien er boven het plafondbedrag wordt ingeschreven levert dit 0 punten op. Indien geen enkele inschrijver op of onder de plafondprijs inschrijft, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de opdracht terug te trekken en opnieuw aan te besteden zonder een voorbehoud volgens artikel 2.82 lid 1 gewijzigde aanbestedingswet 2012.

Het maximaal aantal punten (25) wordt toegekend aan de inschrijver(s) met de laagste prijs indien deze prijs lager is dan de plafondprijs of gelijk is aan de plafondprijs. De andere inschrijvers krijgen voor dit prijsaspect punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende: (laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten.

Prijsaspect 2: Prijzen regiewerk

Bijlage 8 is het prijzenblad voor de regiewerkzaamheden. De inschrijver dient de prijzen per onderdeel helemaal in te vullen. Per onderdeel (alle prijzen per onderdeel worden bij elkaar opgeteld) is er een maximaal aantal te behalen punten te scoren, zie bijlage 8. Het maximaal aantal punten wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs op dat onderdeel. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs op dat onderdeel.

De formule die (per onderdeel) gehanteerd wordt is de volgende:

(Laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten (3, 5 of 8).

Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatietarief waarin alle kosten, waaronder de kosten voor toezicht, administratieve werkzaamheden, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden.

De punten voor alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten voor alle onderdelen ontvangt hiervoor het maximaal aantal te behalen punten (5). De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun aantal punten ten opzichte van het aantal punten van de inschrijver die de meeste punten op alle onderdelen in totaal heeft gescoord.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende:

(Aantal punten inschrijver/aantal punten inschrijver met de meeste punten) x maximaal haalbare aantal punten (5).

Totaal prijsaspecten

De punten van de 2 prijsaspecten (Totale prijs schoonmaak en regiewerk) worden bij elkaar opgeteld en bepalen de hoeveelheid punten die gescoord zijn voor de prijs.

6.2 Prijsaspect Perceel 2 glasbewassing

Het prijsaspect dat wordt beoordeeld is de totale jaarprijs voor de glasbewassing (30 punten).

Alle prijzen dienen inclusief en exclusief BTW te worden opgegeven. Eenmalige bonussen of vergoedingen, worden niet in de beoordeling meegenomen.

De totale jaarprijs glasbewassing wordt gevormd door het invullen van de glasstaat, bijlage 9. In bijlage 9 zijn de oppervlakte van het gevelglas (inclusief de m² kozijnen/omlijsting), het separatieglass (inclusief de m² kozijnen/omlijsting) en gevelbeplating opgenomen.

Voor het reinigen van het glas incl. omlijsting (binnen- en buitenzijde) geldt een frequentie van 2 maal per jaar. Voor het reinigen van de gevelbeplating geldt een frequentie van 1 maal per jaar. Het gevel- en separatieglass dient inclusief kozijnen/omlijsting te worden gereinigd. Er dient een vierkante meter prijs te worden opgegeven per onderdeel. Er dient te worden uitgegaan van een integrale vierkante meter prijs waarin alle kosten, waaronder de kosten voor toezicht, administratieve werkzaamheden, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. De vierkante meter prijs wordt vermenigvuldigd met het aantal vierkante meters. Dit vormt de beurtprijs. De beurtprijs dient vervolgens te worden vermenigvuldigd met de frequentie. Dit vormt de jaarprijs voor een bepaald onderdeel voor de betreffende locatie. De onderdelen dienen bij elkaar te worden opgeteld, dit vormt de jaarprijs voor het reinigen van het totale gevel- en separatieglass.

Bijlage 9 dient volledig ingevuld te worden. In de glasstaat dient de inschrijver aan te geven of er een hoogwerker nodig is voor het reinigen van het glas/gevel. De opdrachtgever wil hiervoor geen aparte facturen ontvangen, de kosten hiervoor dienen te zijn verdisconteerd in de beurtprizen.

De inschrijver met de laagste totaalprijs ontvangt hiervoor 30 punten. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende: (laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten (30).

6.3 Kwaliteitsaspecten

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden op de open vragen die in bijlage 10a (perceel 1) en bijlage 10b (perceel 2) gesteld zijn. De aspecten waar de antwoorden op getoetst worden, worden per vraag aangegeven. Er worden 5 vragen gesteld, voor de kwaliteit kunnen maximaal 70 punten gescoord worden.

Kwaliteitsaspecten perceel 1 schoonmaakonderhoud

Criteria	Maximale score
Implementatie	10
Personeel	20
Stuurinformatie	20
Decentraliteit	20
Totaal	70 punten

Kwaliteitsaspecten perceel 2 glasbewassing

Criteria	Maximale score
Implementatie	20
Organisatie	20
Controle en Borging	20
Totaal	70 punten

De beoordeling van de antwoorden op de vragen gaat als volgt:

Elk lid van het beoordelingsteam kent individueel aan het antwoord op iedere vraag een cijfer toe op een schaal van 0 tot 10. Het antwoord dient SMART te worden verwoord. De punten die gegeven zijn worden omgerekend naar het maximaal aantal te behalen punten per vraag. Deze puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. In een beoordelingsvergadering van het beoordelingsteam wordt de puntentoekenning en de argumentatie besproken. Vervolgens wordt per antwoord het gemiddelde genomen van het totaal aantal punten van de beoordelaars. De gemiddelde scores per antwoord worden bij elkaar opgeteld voor het totaal aantal punten voor de kwaliteit.

6.4 Totale beoordeling

De punten voor de prijs en de kwaliteit worden per perceel bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan en krijgt de opdracht (perceel) gegund, indien aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria voldaan wordt.

7 Programma van eisen schoonmaakonderhoud

7.1 Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de werkprogramma's. De werkprogramma's zijn als bijlage 11 bijgevoegd.

Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de inschrijver in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per object) verwerkt te worden. Tevens dient de inschrijver 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 inschrijver dient er voor te zorgen dat zijn werkprocessen de werkprocessen van de opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat de inschrijver 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 inschrijver in acht dient te nemen bij de uitvoering van het werkprogramma:

- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2,00 meter;
- Eventueel voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om bepaalde handelingen uit het werkprogramma correct uit te kunnen voeren dienen door de inschrijver te worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld als in het werkprogramma een frequentie van 82x stofwissen en 41x moppen staat, dient de vloer 3x per week te worden gereinigd, 2x per week stofwissen en 1x per week moppen. Indien het nodig is om alvorens het moppen de vloer te stofwissen dient dit door de inschrijver te worden uitgevoerd, maar betekent dit dat de frequentie stofwissen (2x per week) niet wordt verminderd. In de ruimte dient 3x per week de vloer te worden schoongemaakt;
- Inventaris (stoelen, afvalbakken, etc.) dient op de plaats terug gezet te worden;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van zoals wanddecoraties, prikboarden, landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen, vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd. De borden moeten blijven staan gedurende de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- Spinrag tot reikhoogte dient dagelijks te worden verwijderd;
- Gangen kunnen als zogenaamde verwerkingsruimten worden gebruikt op locaties en dienen conform werkprogramma 'aula/multifunctionele ruimte' schoongemaakt te worden.
- 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 of periodieke werk;

- Bij het conserveren van vloeren dient de vloer eerst te worden gestript. Hieronder wordt verstaan:
 - Het verwijderen van alle oude waslagen, inclusief randvergoring, ook bij moeilijk bereikbare plaatsen/delen;
 - Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer (o.a. spoelen, neutraliseren, drogen, matteren en reinigen);
 - Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 1 primer en daarna kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling in de beschermlaag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

7.2 Periodieke werkzaamheden

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 werkprogramma's.

In de implementatieperiode dient de inschrijver een jaarplanning met weeknummers van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en per week gepland te worden (op weeknummer). De periodieke werkzaamheden die 1 of 2 keer per jaar moeten worden uitgevoerd dienen zoveel mogelijk in de schoolvakanties te worden uitgevoerd. Dit betreft de meivakantie, de zomervakantie en de kerstvakantie. De inschrijver dient in overleg met de betreffende locatie en de contactpersoon 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 prestatie-monitor, bijlage 12.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de inschrijver een aftekenlijst op te stellen. De leiding dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de inschrijver 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 6 en 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 2 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

De periodieke werkzaamheden dienen na uitvoering van de taak te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie. Indien er periodiek werk in een vakantie is uitgevoerd dienen de periodieke werkzaamheden de eerste maandag of dinsdag na de vakantie opgeleverd te worden aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

Bij het conserveren / schrobben van vloeren dient door de inschrijver de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Het meubilair en inventaris dienen in de oorspronkelijke staat te worden teruggeplaatst.

7.3 Regie werkzaamheden

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 inschrijver worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. Hiervoor worden de tarieven gebruikt die opgegeven zijn in bijlage 8. Het is de opdrachtgever toegestaan om voor alle regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte aan te vragen. De opdrachtgever is derhalve niet verplicht (alle) regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de inschrijver.

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

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.

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

7.4 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 inschrijver opgegeven kengetallen. In bijlage 7 zijn de ruimtestaten 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.
OPPERVLAKTE	Vloeroppervlakte in m ² in onderhoud.
NIET IN ONDERHOUD	De ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud.
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort.
CATEGORIE WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar code werkprogramma.
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
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief.
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 m ² per jaar
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden inschrijver

7.5 Contractmanagement

De opdrachtgever heeft KPI 's opgesteld waar gedurende de contractperiode op wordt gestuurd. In bijlage 12, de prestatie-monitor, zijn deze KPI 's weergegeven. In de prestatie-monitor staat beschreven hoe de KPI gemeten wordt, wat de norm is, door wie de KPI gemeten wordt, in welke frequentie de KPI gemeten wordt en wat de consequentie is bij het niet behalen van de norm. Ieder kwartaal worden de prestaties besproken.

7.6 Kwaliteit en controles

DKS – Procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking, dient de inschrijver het Dagelijks Controle Systeem (DKS) te gebruiken. Hiermee stuurt de inschrijver het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de inschrijver in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De opdrachtgever verplicht de inschrijver 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 inschrijver 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, dienen elke maandag vóór 12.00 uur digitaal bij de contactpersoon van de opdrachtgever ingeleverd te worden.

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, bureaunkamers, sanitair en leslokalen. 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 opgaaf van redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. De inschrijver 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 inschrijver 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 actueel werkprogramma, een taakkaart op dagniveau, een planning van de periodieke werkzaamheden en een plattegrond van de locatie aanwezig zijn.

In de prestatie-monitor, bijlage 12, staat welke maatregelen genomen worden indien de resultaten van de VSR controles onvoldoende zijn. Aan de inschrijver wordt de mogelijkheid geboden om met de controles mee te lopen. Op de ochtend van de controle wordt aan de inschrijver bekend gemaakt dat er controles plaatsvinden. De kosten voor eventuele hercontroles zijn voor rekening van de inschrijver.

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.

7.7 Werkdagen en werktijden

Bij de opdrachtgever dient 5 dagen in de week te worden schoongemaakt op basis van 41 weken per jaar. In de laatste week van de meivakantie, de kerstvakantie en de zomervakantie dient er schoonmaak op de scholen te worden uitgevoerd. De inschrijver dient hiermee rekening te houden in zijn calculatie.

Voor de periodieke werkzaamheden die in de vakantieperioden worden uitgevoerd, dienen afspraken gemaakt te worden met de verantwoordelijke op locatie.

De opdrachtgever geeft jaarlijks voor 1 juli aan wat de vakantieperioden en de vrije dagen voor het komende schooljaar zijn waarop de scholen gesloten zijn.

De schoonmaak moet overdag uitgevoerd worden (dag schoonmaak). Als de voorkeur van de directie van een school uitgaat naar een ander tijdstip dan wordt dit met de inschrijver overlegd en gezocht naar een passende oplossing. De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen tussen 06.00 uur – 18.00 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de opdrachtgever per locatie vastgesteld.

7.8 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, vooral als gevolg van verbouwingen, nieuwbouwplannen, door leegstand en het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van de opdrachtgever doorgegeven aan de inschrijver. Mutaties in werkprogramma en ruimtestaat op locatieniveau dienen eerst aan de contractbeheerder 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.

7.9 Logboek, gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de inschrijver 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 inschrijver verstrekt te worden. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt 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 inschrijver 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 inschrijver en de contactgegevens van de opdrachtgever;
- Contactpersoon voor calamiteiten bij de opdrachtgever alsmede bij de inschrijver;
- 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;
- Actuele werkprogramma's;
- Werktijden;
- Kopieën DKS-controles;
- Taakkaarten op dagniveau.

7.10 Meldingen en Klachten

Klachtenregistratie en –afhandeling

Via een centraal e-mailadres van de opdrachtgever worden alle klachten en meldingen doorgezet naar een centraal meldpunt van de inschrijver. 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 inschrijver 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 schoollocatie.

Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een week niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uitzielt 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. Een dergelijke klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klacht afgemeld wordt bij de opdrachtgever, waarbij de inschrijver overtuigd is naar redelijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te handelen.

7.11 Personeel

Inzet personeel

De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. Conform de in Nederland geldende regels dient de inschrijver zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De inschrijver 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 inschrijver 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 inschrijver. De inschrijver 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 inschrijver ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de opdrachtgever te werk gesteld worden. Indien het vaste personeel van de inschrijver is verhinderd dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door de inschrijver ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van te voren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak binnen het betreffende gebouw.

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 contactpersoon 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 inschrijver zal zorgen voor minimaal 10% van het aantal gecalculeerde productie-uren vrijgestelde directe leiding op alle 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 week bezocht wordt. Tijdens deze bezoeken dient begeleiding van de medewerker en overleg met de contactpersoon 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.

VOG

Alle (nieuwe) medewerkers van de inschrijver 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. 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 inschrijver dienen aan te kunnen tonen door middel van een pasje met pasfoto dat ze werkzaam zijn voor de inschrijver. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een pasje wordt de toegang tot de locatie geweigerd. Medewerkers van de inschrijver 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 inschrijver zijn verplicht, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De kosten van bedrijfskleding en PBM zijn voor rekening van de inschrijver. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een onderaannemer zijn eveneens verplicht bedrijfskleding van de inschrijver te dragen.

Nederlandse taal

De inschrijver 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 binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een basis schoonmaakinstructie van de inschrijver 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 inschrijver 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 inschrijver. 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 inschrijver.

Regels

Het is voor het personeel van de inschrijver 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 toegestaan. Personeel van de inschrijver mag niemand meenemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, ook geen huisdieren.

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

7.12 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 glazenwasserbranche. De inschrijver is verantwoordelijk voor het

aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140:2011. De inschrijver 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 inschrijver is verantwoordelijk voor een veilig gebruik van de schoonmaakmiddelen. Leerlingen mogen op geen enkele wijze in aanraking kunnen komen met de schoonmaakmiddelen.

Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers 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.

7.13 Toegankelijkheid en afsluiten

De inschrijver dient er rekening mee te houden dat er eventueel scholen geopend en/of afgesloten dienen te worden door de inschrijver. 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 een medewerker van de inschrijver op een locatie van de opdrachtgever ten onrechte het alarm activeert, zijn de kosten voor rekening van de inschrijver. Voor het openen en/of afsluiten (indien van toepassing) wordt per gebouw een bediencode voor de beveiligingsinstallatie (indien aanwezig) en een sleutel van de toegangsdeur verstrekt.

7.14 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van de opdrachtgever dient de inschrijver 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 inschrijver een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

7.15 Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Gebruik van bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Het is de inschrijver ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever, zoals computers (die niet aan de inschrijver beschikbaar gesteld zijn), kopieerapparaten, wasmachines, drogers enzovoorts 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 locatie onttrokken. Sleutels mogen het pand niet verlaten (tenzij anders is overeengekomen tussen inschrijver en de contactpersoon van een locatie van de opdrachtgever tijdens de implementatieperiode).

Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

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

7.16 Werkkasten

Op iedere locatie zal aan de inschrijver een werkkast ter beschikking worden gesteld. De inschrijver 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 inschrijver zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast.

7.17 Werkwagens

Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de gebruikte werkwagens op de locaties altijd schoon zijn en er netjes uit zien.

7.18 Implementatie

De opstart dient voor alle scholen op dezelfde dag plaats te vinden. Mede hierom dient de inschrijver ten aanzien van de opstart van het contract 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 inschrijver en opdrachtgever alsmede het bespreken van de door inschrijver opgestelde opstartplanning. Wekelijks dient de inschrijver een update te verzorgen van de voortgang van de opstart.

7.19 Milieu

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient de inschrijver 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 inschrijver dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de inschrijver voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen. Indien nodig verstrekt de inschrijver daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

De inschrijver 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 op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. De inschrijver 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 inschrijver dient dagelijks schone moppen te gebruiken.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de inschrijver 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 (waarschuwing-)instructies.

De inschrijver 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 inschrijver 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 inschrijver.

Afval

Vuilniszakken dienen afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De inschrijver dient voor de afvalzakken te zorgen. Papierbakken worden leeggemaakt door medewerkers (conciërges) van de opdrachtgever op locatie.

7.20 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de inschrijver te worden uitgevoerd. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak.

7.21 Communicatie

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

Centraal

- 4 keer per jaar overleg tussen de verantwoordelijke contractbeheerder van de opdrachtgever en de contactbeheerder van de inschrijver. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken. Inschrijver 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.

Decentraal

- 4 keer per jaar met de directe leiding (objectleiding) van de inschrijver en de contactpersoon van de locatie van de opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR) besproken. Inschrijver neemt hiertoe het initiatief.

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

De inschrijver 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 inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund een communicatieplan op te stellen conform bovenstaande frequenties en eisen.

Managementrapportage

De contractbeheerder 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:

- Urenoverzicht -> overzicht daadwerkelijke productie uren per locatie afgezet tegen de gecalculeerde uren per locatie, gesplitst in uren die zijn ingezet door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- 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 audits;
- Resultaten DKS;
- Klachten en meldingen;
- Opvolgtijd klachten en meldingen;
- Alle gespreksverslagen communicatieplan centraal en decentraal.
- Mutatieoverzichten;
- Resultaten prestatiemonitor.

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

7.22 Facturering

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. Voor iedere locatie wordt een aparte factuur naar facturen@mosalira.nl gestuurd. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd d.m.v. een maandelijks verzamelfactuur per locatie. Bij deze verzamelfacturen dienen de afgetekende opleverbonden toegevoegd te worden. Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| - Locatie; | - Kosten exclusief BTW; |
| - Bijbehorende brinnummer; | - Kosten inclusief BTW. |

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

8 Programma van eisen glasbewassing (perceel 2)

8.1 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.

8.2 Risico- inventarisatie en evaluatie

Door de inschrijver 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 inschrijver 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. Daar waar (financieel) mogelijk worden de adviezen/uitkomsten uit de RI&E's opgevolgd door de opdrachtgever. Indien door de opdrachtgever aanpassingen niet (kunnen) worden gedaan zullen hier met de inschrijver van te voren afspraken over worden gemaakt.

8.3 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 9 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. 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 inschrijver dit vooraf aan de opdrachtgever door te geven.

8.4 Oplevering glasbewassing

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

8.5 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.

8.6 VCA

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

8.7 Planning / vooraankondiging

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

8.8 Personeel

Inzet personeel

De leverancier dient te voldoen aan de wettelijke voorschriften met betrekking tot personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van de werkzaamheden is 18 jaar. Conform de in Nederland geldende regels dient de leverancier zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De leverancier 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.

Legitimatie

De medewerkers van de leverancier dienen aan te kunnen tonen door middel van een pasje met pasfoto dat ze werkzaam zijn voor de leverancier. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een pasje wordt de toegang tot de locatie geweigerd.

Bedrijfskleding

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

Nederlandse taal

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

Regels

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

8.9 Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Gebruik van bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Het is de leverancier 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 locatie ontszegd.

Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

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

8.10 Milieu

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak en glasbewassing. Bij de uitvoering van de opdracht dient de leverancier 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 leverancier dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting.

De leverancier 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.

8.11 Communicatie

Overleg

Er zal met iedere onderwijsstichting apart overleg zijn.

Twee keer per jaar is er een overleg tussen de contractbeheerder van de opdrachtgever en de vaste contactpersoon van de leverancier. Leverancier 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 leverancier dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

8.12 Klachten

De leverancier dient binnengekomen klachten/meldingen centraal te registreren en dit overzicht eenmaal per kwartaal aan de contractbeheerder van de opdrachtgever te sturen.

8.13 Facturering

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

- Locatie;
- Bijbehorende brinnummer;
- Afgetekende opleverbonnen;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW.

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