

Bijlage 5 Programma van Eisen

Aanbesteding 20.153 - BV Schoonmaakdiensten en glasbewassing



Inhoud

1. Schoonmaakdienstverlening	3
1.1. Resultaatgericht- en inspanningsgericht contract	3
1.2. Frequenties	3
1.3. Werktijden dagelijkse schoonmaak	3
1.4. Code verantwoord marktgedrag	3
1.5. Werkbare dagen	4
1.6. Periodieke werkzaamheden	4
1.7. Taakkaarten	4
2. Personeel	5
2.1. Inzet medewerkers	5
2.2. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	5
2.3. Opleiding	5
2.4. Herkenbaarheid	5
2.5. Inzet jeugdigen	5
2.6. Inzet van uitzendkrachten	6
2.7. Personeelsbezetting	6
2.8. Sociaal Return On Investment	6
3. Veiligheid	6
3.1. Risico- Inventarisatie en Evaluatie	6
3.2. Bedrijfshulpverlening (BHV)	7
3.3. Veiligheid	7
3.4. Ziekteverzuim en Arbo	7
3.5. Afsluiten objecten	7
4. Middelen en materialen	8
4.1. Ruimten, middelen en materialen ter beschikking	8
4.2. Schoonmaak apparatuur	8
4.3. Afvalzakken	8
4.4. Wasmachine	8
4.5. Sanitaire artikelen	8
4.6. Inzet reinigingsmiddelen	8
5. Communicatie	9
5.1. Communicatieschema	9
5.2. Managementinformatie	10
5.3. Object informatieboek	11
5.4. Logboek	11
5.5. Opvolging en registratie klachten	11
5.6. Registratie extra opdrachten	11
5.7. Bereikbaarheid bij calamiteiten	12
5.8. Bijzondere gebeurtenissen	12
6. Voorbereiding calculatie	13
6.1. Overname personeel	13
6.2. Calculatiemodel	13
6.3. Investering machines	13
6.4. Nulmeting	14
7. Contractbeheer en -management	15
7.1. Contractmutaties	15
7.2. Service Level Agreement (SLA)	15
8. Kwaliteit	17
8.1. DKS (Procescontrole)	17
8.2. VSR-KMS Controle	17
9. Financieel	19
9.1. Facturatie	19
9.2. Facturering regulier schoonmaakonderhoud	19
9.3. Facturering periodiek schoonmaakonderhoud	19
9.4. Facturering extra werkzaamheden	19
10. Exitregeling	21

Gemeente Edam-Volendam heeft een Programma van Eisen opgesteld. In dit document treft de Inschrijver alle relevante informatie en eisen aan ten behoeve van de schoonmaakdienstverlening in de locaties van de aanbestedende dienst. Inschrijver dient bij Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met onderstaande eisen.

1. Schoonmaakdienstverlening

1.1. Resultaatgericht- en inspanningsgericht contract

Aanbestedende Dienst wenst maximaal gebruik te maken van de expertise van de Inschrijver voor wat betreft uitvoering, planning en begeleiding van de schoonmaakdienstverlening. Zeker in een dynamische omgeving als bij de aanbestedende dienst is dit van belang. De Inschrijver dient de reguliere- en periodieke schoonmaakdienstverlening volgens een inspanningscontract uit te voeren.

Onder schoonmaakdienstverlening verstaat de aanbestedende dienst:

Het verzorgen van reguliere schoonmaak. Het betreft onder andere: Het betreft: gymzaal, sporthal, docentenruimten, algemene ruimtes, toiletruimtes, kleedruimten, verkeersruimten, kantoorruimten:

- Het verzorgen van periodieke schoonmaak;
- Het verzorgen van incidentele schoonmaak (bijvoorbeeld voor en/of na evenementen);
- Het verzorgen van calamiteiten schoonmaak (bijvoorbeeld bij/na lekkages, vandalisme);
- Het verzorgen van specialistische schoonmaakwerkzaamheden, zoals vloeronderhoud;

Zie Bijlage 9: Kwaliteitsontwerp

1.2. Frequenties

In het calculatiemodel, tabblad: basis ruimtestaat, zijn per ruimtesoort de hoofdfrequenties opgenomen. De hoofdfrequenties geven per ruimte aan welke frequentie er per jaar van toepassing is voor de betreffende ruimte. De Inschrijver dient de schoonmaakdienstverlening volgens deze frequenties uit te voeren.

Zie Bijlage 3: Calculatiemodel-Inschrijfformulier Gemeente Edam-Volendam

1.3. Werktijden dagelijkse schoonmaak

Inschrijver dient de schoonmaakdienstverlening op vastgestelde tijden uit te voeren.

De specifieke werktijden per locatie zijn weergegeven in Bijlage10: Gebouw gebonden bijzonderheden. De genoemde werktijden zijn vaste werktijden en zonder toestemming van de aanbestedende dienst mag niet worden afgeweken van de gestelde werktijden.

Zie Bijlage 10: Gebouw gebonden bijzonderheden.

1.4. Code verantwoord marktgedrag

De aanbestedende dienst heeft als uitgangspunt genomen dat Inschrijvers zich richten op de afspraken die zijn gemaakt in de "code verantwoordelijk marktgedrag". De aanbestedende dienst onderschrijft de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de Inschrijver dat zij in het licht van de code handelt als een goed werkgever. De aanbestedende dienst wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in de praktijk worden toegepast. De door de inschrijver gecalculeerde productie-uren schoonmaakonderhoud dienen te allen tijde te worden ingezet.

1.5. Werkbare dagen

Inschrijver dient voor de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening rekening te houden met diverse bezettingen van aantal weken per jaar. Gymzalen betreft een bezetting van veertig (40) weken, voor de sporthallen geldt zesenzeventig (46) weken.

De specifieke bezetting zijn per locatie weergegeven in Bijlage 10: Gebouw gebonden bijzonderheden.

Zie Bijlage 10: Gebouw gebonden bijzonderheden.

1.6. Periodieke werkzaamheden

De Inschrijver dient conform deze paragraaf een planning op te stellen voor de periodieke werkzaamheden. Deze laagfrequent uit te voeren schoonmaakhandelingen, zoals vermeld in het kwaliteitsontwerp, dienen minimaal volgens de vermelde frequentie te worden uitgevoerd.

Zie Bijlage 9: Kwaliteitsontwerp.

De Inschrijver dient een planning op weeknummers van de laagfrequente werkzaamheden bij aanvang van de Overeenkomst aan de aanbestedende dienst ter beschikking te stellen en na goedkeuring van de aanbestedende dienst uit te voeren. De Inschrijver zal zorgdragen voor het jaarlijks updaten van genoemde planning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan de aanbestedende dienst.

De niet verrichte laagfrequente werkzaamheden kunnen vanzelfsprekend niet in rekening worden gebracht indien deze niet in zijn geheel zijn uitgevoerd. Indien laagfrequente werkzaamheden niet volgens de opgestelde planning kunnen worden uitgevoerd, dient de Inschrijver dit tijdig schriftelijk met opgave van reden te vermelden aan de aanbestedende dienst. De Inschrijver dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking (na akkoord van de aanbestedende dienst) van de planning mag daarbij één week zijn.

1.7. Taakkaarten

De Inschrijver dient er voor zorg te dragen, dat er op basis van het kwaliteitsontwerp voor de hoog-, en laagfrequente werkzaamheden duidelijke taakkaarten worden ontworpen ten behoeve van de medewerkers. Deze taakkaarten dienen bij aanvang van de Overeenkomst voor de uitvoerende medewerkers beschikbaar te zijn. Bij mutaties in de taakkaarten geldt, dat deze binnen één (1) week na het bekend worden van de mutaties in de taakkaarten dienen te worden doorgevoerd.

2. Personeel

2.1. Inzet medewerkers

De Inschrijver dient conform de in Nederland geldende regels zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers in het bezit zijn van alle relevante documenten. De aanbestedende dienst dient te allen tijde inzage te kunnen krijgen in deze documenten. Indien de aanbestedende dienst bezwaar heeft tegen het te werk stellen Inschrijver. Is de aanbestedende dienst gerechtigd om te allen tijde te wisselen in personeel van Inschrijver.

2.2. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Inschrijver verklaart dat alle personen die bij de aanbestedende dienst werkzaamheden verrichten een officiële (Nederlandse) VOG voor het onderwijs hebben. De kosten voor het aanvragen van deze verklaring(en) komen voor rekening van Inschrijver.

Bij indiensttreding en/of vervanging van medewerkers zijn Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) nooit ouder dan zes (6) maanden. Inschrijver verstrekt jaarlijks een opgestelde verklaring waaruit blijkt dat de in te zetten medewerkers in het bezit zijn van een VOG.

2.3. Opleiding

Inschrijver dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden aantoonbaar geschoolde (SVS of vergelijkbare interne bedrijfsopleiding) en betrouwbare medewerkers in te zetten. Indien dit niet het geval is dient binnen één (1) jaar 100 % van de medewerkers van Inschrijver een landelijk erkend diploma Basis Opleiding Schoonmaken door de RAS te hebben behaald.

Opleiding en training van de eigen medewerkers van Inschrijver is de volledige verantwoordelijkheid van Inschrijver. Alle kosten voor opleiding en training zijn voor rekening van de Inschrijver.

Personele eisen:

- De objectleid(st)er dient minimaal over MBO werk en denkniveau te beschikken en is minimaal SVS-basis module leidinggevend of vergelijkbaar geschoold;
- De Inschrijver draagt er zorg voor dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is, indien de aard van de werkzaamheden dit verlangt;
- Direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen;
- De medewerkers dienen de Nederlandse taal te kunnen verstaan en spreken.

2.4. Herkenbaarheid

Het dragen van bedrijfskleding door de medewerkers van Inschrijver is verplicht. Deze werkkleding moet representatief en schoon zijn. Alle medewerkers dienen herkenbare dienstkleding te dragen, gesloten schoeisel en indien vereist veiligheidskleding en schoeisel. Een medewerker die niet aan het voorgenoemde aspect voldoet, kan toegang tot de gebouwen geweigerd worden. De verantwoordelijkheid voor het dragen van bedrijfskleding en de kosten hiervan liggen bij Inschrijver.

2.5. Inzet jeugdigen

Inschrijver dient zorg te dragen voor de naleving van wet- en regelgeving omtrent tewerkstelling van jeugdigen. De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) dient beperkt zijn, maximaal 10%. Inzet van medewerkers jonger dan 18 jaar mag alleen tijdens de zomermaanden (juli en augustus).

2.6. Inzet van uitzendkrachten

Inschrijver dient zoveel mogelijk te voorkomen dat de inzet van uitzendkrachten nodig is. Indien in uitzonderlijke gevallen, bij oplossingen voor kortstondige problemen, wel uitzendkrachten worden ingezet, mag de maximale inzet van uitzendkrachten ten hoogste 7.5% van het totale aantal productie uren per jaar bedragen.

2.7. Personeelsbezetting

Inschrijver dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. Inschrijver dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder voor vakantieperioden geldt dat Inschrijver kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van een planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd. Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevenden wordt de aanbestedende dienst geïnformeerd over de vervangingsregeling.

2.8. Sociaal Return On Investment

De aanbestedende dienst heeft verschillende verplichtingen op het gebied van Social Return On Investment (SROI).

Aan de opdrachtnemer zal de volgende eis gesteld worden:

- Bij gunning van de opdracht door de aanbestedende dienst ontstaat een contractuele social return verplichting voor de opdrachtnemer. Social return wordt berekend als percentage van de gerealiseerde omzet. De hoogte van het social return percentage is 5%.
- De wijze waarop deze verplichting kan worden ingevuld, staat beschreven in het uitvoeringsprotocol social return. Het accent ligt hierbij op het terrein van werkgelegenheid voor mensen die een uitkering ontvangen of het aanbieden van leerwerk-/stageplaatsen aan leerlingen voor hun opleiding. Daar waar het moeilijk of niet mogelijk is om social return in te vullen met werkgelegenheid, is ook een andere, creatieve invulling mogelijk. Als de opdracht gegund is, vult de opdrachtnemer in overleg met de aanbestedende dienst zijn social return verplichting in.
- Heeft de opdrachtnemer aan het einde van de looptijd van de opdracht de social return verplichting niet volledig ingevuld, dan heeft de aanbestedende dienst een van rechtswege direct opeisbare vordering op de opdrachtnemer heeft ten bedrage van de openstaande social return verplichting. Dit bedrag zal door de aanbestedende dienst worden ingehouden op nog te betalen facturen aan de opdrachtnemer of op andere wijze ingevorderd worden.

3. Veiligheid

3.1. Risico- Inventarisatie en Evaluatie

Inschrijver dient binnen twee (2) maanden na het ingaan van de Overeenkomst een Risico- Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) te hebben opgesteld en deze ter inzage en goedkeuring aan de aanbestedende dienst te verstrekken. Hierbij dienen o.a. alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst dient een digitale versie te zijn aangeleverd aan de afdeling huisvesting van de aanbestedende dienst. Inschrijver heeft de verantwoordelijkheid de aanbestedende dienst tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren van en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Inschrijver. De aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor de keuring en werking van Gebouw gebonden installaties.

Inschrijver heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en heeft een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Inschrijver dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In samenwerking zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en is verantwoordelijk voor de kosten.

3.2. Bedrijfshulpverlening (BHV)

Medewerkers van Inschrijver verblijven bij het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de gebouwen van de aanbestedende dienst en vallen tijdens openingstijden van de locatie als zodanig onder de BHV-organisatie van de aanbestedende dienst. Medewerkers van de Inschrijver zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV.

3.3. Veiligheid

Inschrijver is verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkasten, ook gedurende de schoonmaak werktijden. Inschrijver instrueert zijn medewerkers schoonmaakmiddelen en werkkarren niet onbeheerd te laten.

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het Arboconvenant Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Inschrijver zal zich houden aan de voorschriften, met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van Inschrijver in en om de gebouwen van de aanbestedende dienst. Indien zich hier wijzigingen in voordoen dan zal dit schriftelijk gemeld worden zodat Inschrijver in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies.

Inschrijver is aansprakelijk voor schade tijdens de uitvoering van het contract, zoals vermeld in Algemene inkoopvoorwaarden Edam-Volendam incl Addendum 2020 (bijlage 4) van de aanbestedende dienst.

Onder meer uit hoofde van veiligheid is Inschrijver verantwoording verschuldigd aan de aanbestedende dienst voor alle op het project ingezette medewerkers. Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en begrepen. Werkzaamheden op hoogte of werkzaamheden waardoor een onveilige situatie kan ontstaan zoals bij natte vloeren, dienen duidelijk afgezet te worden met waarschuwingsborden, die door Inschrijver aangeschaft dienen te worden.

3.4. Ziekteverzuim en Arbo

Inschrijver is verantwoordelijk voor een adequaat preventief ziekteverzuimbeleid. Inschrijver dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbowetgeving door zijn medewerkers.

3.5. Afsluiten objecten

De deuren van alle ruimten moeten tijdens de schoonmaakwerkzaamheden opengelaten worden. Bij het verlaten van een ruimte dienen ramen en deuren afgesloten te worden en de verlichting uitgezet te worden.

4. Middelen en materialen

4.1. Ruimten, middelen en materialen ter beschikking

De aanbestedende dienst stelt onderstaande ruimten en middelen beschikbaar, de Inschrijver dient hier gebruik van te maken:

- Werkkasten
- Energie en water

De eventueel aan Inschrijver ter beschikking gestelde werkkasten zijn te allen tijde opgeruimd en schoon en worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze beschikbaar worden gesteld. Informatie omtrent de aanwezigheid van werkkasten zijn weergegeven in Bijlage 10 Gebouw gebonden bijzonderheden.

Zie Bijlage 10: Gebouw gebonden bijzonderheden.

4.2. Schoonmaak apparatuur

Inschrijver dient zoveel mogelijk milieubesparende machines in te zetten met een zo laag als mogelijk elektriciteitsgebruik. Elektrische apparatuur is voorzien van een NEN-EN 50110/ NEN 3140 of een daaraan gelijkwaardig certificaat en wordt onderhouden volgens de in deze normen gestelde eisen. Alle in te zetten machines/ materieel zijn voor rekening van Inschrijver.

4.3. Afvalzakken

Inschrijver levert de afvalzakken en schoonmaakmiddelen op eigen kosten. Deze kosten dienen in de jaarkosten van de schoonmaakdienstverlening te zijn opgenomen.

De afvalbakken dienen op de dag van het ophalen door de afvalverwerker aan de openbare weg worden geplaatst en de dag erna weer naar binnen gehaald. een ophaalschema wordt na gunning door de aanbestedende dienst ter beschikking gesteld.

4.4. Wasmachine

Er is geen mogelijkheid om gebruik te maken van een wasmachine (microvezel doeken).

Zie Bijlage 10: Gebouw gebonden bijzonderheden.

4.5. Sanitaire artikelen

Binnen de locaties van de aanbestedende dienst dient het voorraadbeheer (de bestellingen en het aanvullen van sanitaire artikelen) als volgt door de Inschrijver te worden uitgevoerd.

- het aanvullen van de sanitaire artikelen dient in alle locaties door de Inschrijver te worden verzorgd;

4.6. Inzet reinigingsmiddelen

Inschrijver zet producten in die voldoen aan de milieucriteria uit de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid (www.mvicriteria.nl). De aanbestedende dienst heeft de eisen in redelijkheid en billijkheid, passend bij de opdracht, aangepast.

Inschrijver gaat akkoord met de eisen aan schoonmaakproducten, scholing, verpakking en verbeterplan.

- 46.1 Schoonmaak/ Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken is verplicht
- 46.2 Schoonmaak/ Gebruik geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen;
- 46.3 Schoonmaak/ Navulbare flacons zijn verplicht;
- 46.4 Schoonmaak: periodieke scholing;

- 46.5 Schoonmaak/ Opstellen van voorschriften voor milieuvriendelijke, gezonde en veilige werkwijze;
- 46.6 Herbruikbare microvezel doeken en droogreinigen van harde vloerbedekking;
- 46.7 Schoonmaak/ Secundaire verpakking van gerecycled materiaal;
- 46.8 Schoonmaak/ Inschrijver en de aanbestedende dienst stellen binnen half jaar verbeterplan op.

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

De Inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen. Een EU-milieukeur zijn de EU Ecolabel-certificaten.

5. Communicatie

5.1. Communicatieschema

De communicatie- en overlegstructuur tussen de aanbestedende dienst en Inschrijver vindt op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch) plaats. In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionarissen de aanbestedende dienst beoogd heeft voor de overleggen. De definitieve onderwerpen, de aanwezige functionarissen van de aanbestedende dienst, de definitieve functionarissen van de Inschrijver en de frequenties worden tijdens de implementatieperiode in samenspraak met de Inschrijver vastgesteld.

De aanbestedende dienst is vrij om de frequenties, de functionarissen van de aanbestedende dienst en Inschrijver, op te schalen als een ontstane situatie hierom vraagt.

De Inschrijver is verantwoordelijk voor de verslaglegging met afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Verder moet er een aanspreekpunt van Inschrijver aanwezig zijn om dagelijks wensen en/of opmerkingen te communiceren.

Niveau	De aanbestedende dienst	Inschrijver	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen
Strategisch	N.t.b.	Directeur of district manager	1x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelingen - Samenwerking, evaluatie/beoordeling contract, visie en bijdrage op doelstellingen ontwikkeling en prestaties - Budget versus realisatie, formele wijzigingen contractstatus - Goedkeuren jaarplanning
Tactisch	N.t.b.	Rayonleiding	2x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelingen, evaluatie/beoordeling contract SLA gehele dienstverlening

Niveau	De aanbestedende dienst	Inschrijver	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen
				- Evaluatie samenwerking, facturering, voortgang
Tactisch (per locatie)	N.t.b.	Rayonleiding	1x per half jaar	-SLA – per locatie Knelpunten, verbeter acties, personele ontwikkelingen, projecten
Operationeel (per locatie)	N.t.b.	Rayonleiding	1x per kwartaal	- Kwaliteit dienstverlening - Ontwikkelingen korte termijn - Personele ontwikkelingen en vervanging tijdens vakantieperiodes - Projecten/evenementen
Operationeel	N.t.b.	Medewerker	Dagelijks (indien nodig)	-

5.2. Managementinformatie

Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Inschrijver periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract. De managementinformatie wordt aangeleverd aan de beleidsmedewerker Sport. Deze managementinformatie wordt met betrekking tot de gehele scope van dienstverlening aangeleverd aan de beleidsmedewerker Sport. Inschrijver stuurt deze informatie minimaal één week voorafgaand aan het overleg toe.

De eerste managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk één maand voor start van de dienstverlening. Dit is een voorbeeld voor hoe de managementinformatie er uit gaat zien. De aanbestedende dienst dient deze wijze van aanleveren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het einde van de eerste maand na start dienstverlening. Vervolgens worden de rapportages uiterlijk vier weken na het einde van ieder kwartaal aangeleverd. De inhoud van de managementrapportage vormt tevens input voor de resultaatbepaling van de Kritische succesfactoren.

De onderwerpen die de aanbestedende dienst minimaal wil terugzien in de managementrapportages zijn:

- Algemene informatie, zoals locaties, ingezette uren regulier/periodiek, extra uren;
- Status resultaten van de interne proces kwaliteitscontroles;
- Status resultaten van de VSR-KMS kwaliteitsmetingen;
- Wijzigingen in scope;
- Budget versies realisatie en forecast;
- Vaste versus variabele dienstverlening;
- Acties en verbeterpunten;

- Openstaande facturen;
- Overzicht klachten, meldingen en storingen;
- Planning;
- Kwaliteit dienstverlening (technische/beleving);
- Personeel (ziekteverzuim, percentage uitzendkrachten en opleidingen)
- Personeelsmutaties.

Van Inschrijver wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie).

Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen De aanbestedende dienst en Inschrijver bepaald. De aanbestedende dienst verwacht dat Inschrijver hierover adviseert op basis van ervaring.

5.3. Object informatieboek

Inschrijver dient zorg te dragen voor een object informatieboek op de locaties. Het object informatieboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Bedrijfs- en contactinformatie van Inschrijver en de aanbestedende dienst;
- Productinformatie- en veiligheidsbladen (VIB);
- Actuele werkprogramma's;
- Actuele taakkaarten;
- Actuele plannings periodieke werkzaamheden en uitgevoerde periodieke werkzaamheden.

5.4. Logboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Inschrijver en medewerkers van de aanbestedende dienst dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De medewerker dient dagelijks het logboek te lezen en te paraferen. De projectleiding dient bij het ieder bezoek (minimaal 1 x per maand) aan de locaties het logboek in te zien en te paraferen.

5.5. Opvolging en registratie klachten

Inschrijver dient adequaat te reageren op een klacht door deze te verhelpen en terug te koppelen richting de locatie verantwoordelijke welke actie is ondernomen. Indien het oplossen van de klacht c.q. het probleem meer dan één dag verlangt, dient dit te worden gecommuniceerd met de aanbestedende dienst. Inschrijver dient een klachtenregistratie bij te houden en te bespreken in het operationeel overleg.

5.6. Registratie extra opdrachten

Inschrijver dient alleen extra opdrachten aan te nemen van de daarvoor geautoriseerde medewerkers van de aanbestedende dienst. Voor extra werkzaamheden is een offerte en schriftelijke opdracht van de budgethouder van de aanbestedende dienst vereist. Direct aansluitend op de uitvoering zal Inschrijver de werkzaamheden opleveren aan de verantwoordelijke functionaris. Indien akkoord bevonden, zal deze de opdracht bon van Inschrijver tekenen en het origineel behouden. Deze werkzaamheden dienen op afroep te worden uitgevoerd tegen de regietarieven conform Inschrijving.

Zie Calculatiemodel-Inschrijfformulier (tabblad 1.8 Afroeprijis).

5.7. Bereikbaarheid bij calamiteiten

Er is sprake van een calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of veiligheid van mensen of gebouwen te herstellen.

Buiten de uitvoeringsuren dient Inschrijver ten behoeve van eventueel bij de aanbestedende dienst optredende calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn en na een melding binnen één uur ter plaatse van deze calamiteit aanwezig te zijn. Dit geldt voor alle kalenderdagen. De Inschrijver beschikt over de noodzakelijke apparatuur en machines om de calamiteit kundig op te lossen.

5.8. Bijzondere gebeurtenissen

Bij een kampioenschap van een sportteam of andere gebeurtenissen, kunnen bezoekers, spelers en overige clubleden voor extra vervuiling zorgdragen. Deze situatie(s) zijn van te voren bekend en worden met de Inschrijver gedeeld.

6. Voorbereiding calculatie

6.1. Overname personeel

In het kader van deze Aanbesteding en de tussen partijen te sluiten Overeenkomst, dient artikel 38 (Werkgelegenheid bij Overeenkomst wisseling) van de CAO te worden gevolgd. Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor de medewerkers is minimaal conform de CAO voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. De Inschrijving van Inschrijver dient gebaseerd te zijn op de werkelijke kosten, inclusief de eventuele overname van de medewerkers van de huidige partij.

Zie Overnamekosten personeel

6.2. Calculatiemodel

De Inschrijver dient, conform het calculatiemodel, per ruimtecategorie een opgave te verstrekken van de kengetallen in uren per m² per jaar en de daarmee overeenkomende productienormen per m² per uur. De ruimtestaat is in het calculatiemodel toegevoegd. Deze ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit niet uit, dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden ten gevolge van wijzigingen in het/(de) gebouw(en). De Inschrijver dient voor de calculatie uit te gaan van de aanwezige ruimtegegevens in het calculatiemodel. De contract jaarprijs wordt berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor (in)direct toezicht, Gebouw gebonden werkzaamheden, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten. Voor de prijsvorming dient de Inschrijver alle tabbladen volledig in te vullen. Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het geldende CAO per 1 januari 2021 inclusief de CAO aanpassing per 1 juni 2021 (na rato van aantal maanden) inclusief de kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, machines en middelen (inclusief plastic zakken), alsmede de overige indirecte kosten dienen te worden opgenomen in de uurtarieven, exclusief de verschuldigde BTW.

Zie Calculatiemodule

6.3. Investering machines

Bij een eventuele investering in machines van meer dan € 1.000,00 per machine (netto aanschafprijs, excl. BTW) dient de Inschrijver deze machines niet te verdisconteren in het uurtarief maar separaat als investeringsvoorstel in te dienen. Hieronder vallen onder meer veegmachines en/of schrob-/zuigautomaten. Voor investering in machines gelden de navolgende voorschriften:

- Investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien de aanbestedende dienst vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd investeringsvoorstel van de Inschrijver;
- Investeringsvoorstellen dienen te zijn gespecificeerd naar aanschaf kosten, onderhoudskosten, afschrijvingstermijn, renteverlies en verzekeringskosten; alle slijtvaste en niet slijtvaste onderdelen van machines dienen te worden opgenomen in het onderhouds- en investeringsplan. De kosten voor het gebruik van borstels, filters, etc. zijn voor rekening van de Inschrijver;
- De Inschrijver dient het totaal van de investeringskosten te specificeren op het betreffende contractblad van het calculatiemodel;
- De Inschrijver dient, gelet op de financiële omvang van de investeringen in combinatie met de technische en economische levensduur van machines, uit te gaan van een gemiddelde afschrijvingstermijn van vier (4) jaar.

Zie bijlage 3 Calculatie-Inschrijfformulier (Tabblad 1.6-Machine-investeringskosten)

6.4. Nulmeting

De technische kwaliteit van het schoonmaakonderhoud dient op het moment van contractwisseling overeen te komen met het kwaliteitsniveau, zoals afgesproken in de huidige Overeenkomst. Om dit te kunnen bepalen dient er veertien (14) werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum van het nieuwe contract door zowel de huidige leverancier als de gegunde Inschrijver een nulmeting te worden uitgevoerd.

De aanbestedende dienst is van mening dat beide partijen met een professionele inslag gezamenlijk en zelfstandig tot een oordeel per locatie zullen komen. Indien beide partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, wordt er door de aanbestedende dienst een onafhankelijke derde aangewezen. De kosten voor het inschakelen van een, door de aanbestedende dienst, onafhankelijke derde zijn voor rekening van de partij welke onterecht een beroep heeft gedaan op het oordeel van een onafhankelijke derde.

7. Contractbeheer en -management

7.1. Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal ruimten kan de omvang van het contract wijzigen, de Inschrijver dient hier flexibel in op te treden. De Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door de aanbestedende dienst minimaal zes (6) weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de Inschrijver. Hierdoor wordt de Inschrijver in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken. In het kader van contractbeheer worden mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bijgehouden door de aanbestedende dienst.

Mutaties in het gebouw of het kwaliteitsontwerp kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de Inschrijver. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De Inschrijver ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend email). Periodiek ontvangt de Inschrijver een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de Inschrijver een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Inschrijver dient als volgt met deze mutaties om te gaan:

- Leegstand/ mutatie van afdelingen of delen van afdelingen (> 500 m²) worden op maandbasis verrekend;
- Leegstand van afdelingen of individuele ruimten (< 500 m²) worden op kwartaalbasis verrekend;
- Mutaties in ruimtegebruik worden per kwartaal verrekend.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel het schoonmaakcontract actueel te houden voor de aanbestedende dienst en de Inschrijver. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst en de Inschrijver.

Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Inschrijver hierin vereist.

7.2. Service Level Agreement (SLA)

De aanbestedende dienst heeft in zijn aanvraag voor de schoonmaakdienstverlening SLA's aangegeven. Deze doelstellingen voor de SLA's betreffen:

- Controle op afspraken;
- Communicatie;
- Goed werkgeverschap.

Deze SLA's zijn vertaald om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte- als stuurgerichte contractonderdelen.

De SLA's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Inschrijver worden vastgesteld. In sommige gevallen is hier wel al een voorzet voor gedaan. De performance van Inschrijver dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Inschrijver de vastgestelde target niet behaald dient Inschrijver binnen één maand een verbeter voorstel in te dienen en binnen drie maanden dient de aanbestedende dienst een verbetering te zien. Dit zal als agendapunt worden besproken tijdens het volgende tactische overleg.

De SLA's worden per locatie gemeten worden voor de totale dienstverlening gemeten. De uitwerking van de SLA's factoren dienen ook op deze twee niveaus te worden uitgevoerd en besproken. Dit zal in beide tactische overleggen als agendapunt worden opgenomen. De verdere invulling van deze systematiek wordt in het implementatieplan vastgesteld.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de percentages van de weging aan te passen. Inschrijver wordt hier voor aanvang van een nieuw contractjaar over geïnformeerd.

8. Kwaliteit

8.1. DKS (Procescontrole)

Voor de dagelijkse procesbewaking dient de Inschrijver gebruik te maken van het dagelijks controlesysteem (DKS). De DKS-controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De Inschrijver dient middels de managementrapportage aan te tonen dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt.

8.2. VSR-KMS Controle

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075. De kwaliteitsmetingen worden per locatie door de aanbestedende dienst (of een door de aanbestedende dienst aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is twee (2) maal per jaar. De aanbestedende dienst is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De Inschrijver kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs.

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075. het kwaliteitmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie gym- en sportzalen, bureaurooms en verkeersruimten. In de ruimtecategorie sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL van 4%.

Voor uitvoering van een kwaliteitsmeting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten gerapporteerd aan de Inschrijver. De Inschrijver dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

De kwaliteitsmetingen zullen als volgt worden uitgevoerd:

Kwaliteitsmeting 1

1e kwaliteitsmeting volgens het VSR-KMS kwaliteitmeetsysteem. Bij een onvoldoende in één of meerdere ruimtecategorieën zal de Inschrijver ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen voor sanitaire ruimten en tien werkdagen voor alle overige ruimtes na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Her-controle volgens het VSR-I kwaliteitmeetsysteem op kosten van de Inschrijver.

Kwaliteitsmeting 2

2e kwaliteitsmeting volgens het VSR-KMS kwaliteitmeetsysteem. Bij een onvoldoende in één of meerdere ruimtecategorieën zal de Inschrijver ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen voor sanitaire ruimten en tien werkdagen voor alle overige ruimtes na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Her-controle volgens het VSR-KMS kwaliteitmeetsysteem op kosten van de Inschrijver.

Kwaliteitsmeting 3

Vervolgens wordt een 3e meting uitgevoerd op de locatie. De 3e kwaliteitsmeting vindt plaats op basis van het VSR-KMS kwaliteitmeetsysteem. Wanneer opnieuw de doelstelling niet wordt behaald volgt een geconstateerde wanprestatie. De aanbestedende dienst heeft het recht om op basis van deze wanprestatie de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten van de ontbinding en de kosten voor het

selecteren, contracteren en implementeren van de Overeenkomst van de nieuwe leverancier zijn voor rekening van Inschrijver.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor onaangekondigde metingen uit te laten voeren volgens de VSR systematiek, dit zal door een onafhankelijke derde partij worden uitgevoerd. De resultaten van de onafhankelijke en interne metingen zullen besproken worden in de periodieke besprekingen.

Indien uit controles blijkt dat de kwaliteit niet voldoet aan de eisen en er her-controles noodzakelijk zijn, komen deze voor rekening van de Inschrijver en worden ook rechtstreeks aan de Inschrijver gefactureerd door de externe onafhankelijke adviesorganisatie. Alle ruimtegroepen worden gecontroleerd gedurende deze her-controle.

De resultaten van de kwaliteitsmetingen die worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gediplomeerde VSR kwaliteitsinspecteur/-controleur van een externe, onafhankelijke adviesorganisatie kunnen niet ter discussie worden gesteld en er kan geen relatie worden gelegd tussen de onafhankelijke metingen en de door de Inschrijver uitgevoerde metingen.

Indien een her-controle noodzakelijk is wordt er altijd direct een verbeterplan opgesteld. Dit verbeterplan dient binnen vijf werkdagen bij de aanbestedende dienst ingediend te zijn.

9. Financieel

9.1. Facturatie

De facturatie dient per perceel te worden gefactureerd. Deze factuur dient digitaal te worden verzonden. Na overleg met de afdeling financiën wordt de definitieve uitvoeringswijze bepaald.

9.2. Facturering regulier schoonmaakonderhoud

De factuur betreft het maandbedrag o.b.v. één twaalfde deel van de contract jaarprijs voor het reguliere (dagelijks) schoonmaakonderhoud. Inschrijver vermeld minimaal op de factuur het navolgende:

- De namen van de locatie;
- Het maandbedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- Het btw-percentage;
- Het totale btw-bedrag;
- Het btw-nummer.
- De kostenplaats + kostensoort
- Het verplichtingnummer

Het staat de aanbestedende dienst vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturatie te verlangen.

9.3. Facturering periodiek schoonmaakonderhoud

Direct aansluitend op de uitgevoerde periodieke werkzaamheden, conform de opleverstaat, levert de Inschrijver de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de aanbestedende dienst. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de Inschrijver voor correcte uitvoering ondertekend. De Inschrijver behoudt het origineel. De Inschrijver dient de periodieke werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdracht bon. Niet ondertekende opdrachtbonnen, alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen. Voor de aanbestedende dienst zijn uitsluitend de na gunning aangewezen medewerkers, geautoriseerd voor het verstrekken van opdrachten en het tekenen voor akkoord van opdrachtbonnen. Inschrijver vermeld minimaal op de factuur het navolgende:

- Een voor akkoord getekende opdrachtbon;
- De namen van de locatie;
- Het bedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- Het btw-percentage;
- Het totale btw-bedrag;
- Het btw-nummer.

Het staat de aanbestedende dienst vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturatie te verlangen.

9.4. Facturering extra werkzaamheden

Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de aanbestedende dienst. Een éénmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) geschieden door of namens een bevoegde medewerker van de aanbestedende dienst.

Direct aansluitend op de uitgevoerde periodieke werkzaamheden, conform de opleverstaat, levert de Inschrijver de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de aanbestedende dienst.

Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de Inschrijver voor correcte uitvoering ondertekend. De Inschrijver behoudt het origineel. De Inschrijver dient de periodieke werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdracht bon. Niet ondertekende opdrachtbonnen, alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen. Voor de aanbestedende dienst zijn uitsluitend de na gunning aangewezen medewerkers, geautoriseerd voor het verstrekken van opdrachten en het tekenen voor akkoord van opdrachtbonnen. Inschrijver vermeld minimaal op de factuur het navolgende:

- Een voor akkoord getekende opdrachtbon;
- De namen van de locatie;
- Het bedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- Het btw-percentage;
- Het totale btw-bedrag;
- Het btw-nummer.

Het staat de aanbestedende dienst vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturatie te verlangen.

10. Exitregeling

De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Inschrijver zich aan de exitregeling en stelt Inschrijver een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Inschrijver wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang.

De transitimanager van Inschrijver is tijdens het overgangsproces het aanspreekpunt voor de aanbestedende dienst als de volgende Opdrachtnemer. Het takenpakket van de transitimanager omvat onder andere het verzorgen van voortgangsrapportages, het organiseren van vergaderen en het bijhouden van de actiepuntenlijst en het schrijven notulen. De transitimanager is tevens verantwoordelijk voor het opstellen van een stuurgroep. Deze stuurgroep dient te bestaan uit medewerkers van de aanbestedende dienst als van Inschrijver, waarvan er ook medewerkers vanuit de HR en financiële tak zijn aangesloten. De kerntaak van de stuurgroep is het doorvertalen van de taken, verantwoordelijkheden. Vaststellen mijlpalen en zorgdragen voor duidelijke communicatie tussen de betrokken partijen.

Bij einde Overeenkomst wordt door een door de Inschrijver aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan voordat overdracht van dienstverlening plaats vindt. Eventuele constatering van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde dienstverlening worden voor overdracht door of voor rekening van Inschrijver opgelost.

Op locatieniveau wordt een overgangsrapport beschikbaar gesteld door Inschrijver, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn.

Tijdens het overgangsproces dient Inschrijver zijn medewerkers te informeren over de lopende zaken. Dit dient Inschrijver te doen door een informatiesessie te houden voor de medewerkers. Inschrijver dient de aanbestedende dienst hierover op de hoogte te brengen en hiervoor uit te nodigen. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang naar een nieuwe opdrachtnemer beter verlopen. Inschrijver zal zijn medewerkers die overgaan naar de nieuwe opdrachtnemer ter zijde staan en eventuele vragen omtrent de overgang beantwoorden. Daarnaast draagt Inschrijver zorg voor de communicatie met de Ondernemingsraad en vakbonden.

Tijdens het overgangsproces is Inschrijver verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hier dienen Inschrijver en de aanbestedende dienst overeenstemming in te bereiken.