

Bijlage 5 – Programma van Eisen

Nr.	Betreft	Algemene eisen
1.	Uit te voeren werkzaamheden moeten worden uitgevoerd volgens het werkprogramma zoals te vinden in Bijlage 13.	Voor het hoogfrequente schoonmaakwerk (meer dan 12x per jaar) wordt de frequentie per dag of per week aangegeven. Voor het laagfrequente werk (minder dan 12x per jaar) wordt de frequentie per maand en periodiek aangegeven.
2.	Door de Inschrijver geconstateerde afwijkingen in het ruimtebestand dienen binnen vier (4) weken na aanvang van de Overeenkomst aan de Aanbestedende Dienst te worden gemeld. Gemelde afwijkingen zullen, indien nodig, in het ruimtebestand (bijlage 14) worden doorgevoerd en eventueel verrekend worden in de oorspronkelijke aanbieding. Na deze periode worden slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen op aangeven van de Aanbestedende Dienst doorgevoerd. Inschrijver zal wijzigingen die niet door Aanbestedende Dienst zijn gemeld en wel leiden tot een bijstelling van de noodzakelijke inzet zo spoedig mogelijk melden aan Aanbestedende Dienst.	
3.	De Inschrijver dient er voor zorg te dragen dat er, op basis van de werkprogramma's voor de hoogfrequente werkzaamheden, duidelijke taakkaarten worden ontworpen ten behoeve van het schoonmaakpersoneel. 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.	
4.	- Inschrijver dient minimaal 5% van de productieve uren in te zetten als direct vrijgesteld toezicht. - Inschrijver dient minimaal 2% van de productieve uren in te zetten als indirect vrijgesteld toezicht.	
5.	Inschrijver dient een planning op te stellen voor de periodieke inventarisbeurten. 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 in verband met wijzigingen in de jaarlijkse vakantieplanning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan de Aanbestedende Dienst. Indien de Inschrijver laagfrequente werkzaamheden, zoals aangegeven in zijn Inschrijving, wil uitvoeren dient dit tijdig te worden gemeld aan de verantwoordelijke functionaris van de Aanbestedende Dienst. Enkel na toestemming kunnen laagfrequente werkzaamheden worden uitgevoerd. Tevens kan de Inschrijver aangeven geplande laagfrequente werkzaamheden niet uit te voeren. Ook hiervoor zal toestemming moeten worden gevraagd. De niet verrichte laagfrequente werkzaamheden kunnen vanzelfsprekend niet in rekening worden gebracht. 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 zijn: ▪ Frequentie minimaal 3 x per jaar en tot en met 12 x per jaar: 1 week; ▪ Frequentie minimaal 2 x per jaar: 2 weken; ▪ Frequentie minimaal 1 x per jaar: 1 maand. Na uitvoering dient de Inschrijver de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden direct op de daarvoor bestemde opdracht-/werkbond te specificeren en te laten aftekenen bij een daartoe bevoegde functionaris van de Aanbestedende Dienst. Indien de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd biedt de Aanbestedende Dienst de Inschrijver een termijn van één (1) week aan om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Indien de werkzaamheden dan nog niet zijn uitgevoerd wordt een boete van € 500,- in rekening gebracht.
6.	De Inschrijver die in opdracht van de Aanbestedende Dienst werkzaamheden verricht dient zich te houden aan de afspraken die beschreven staan in de Overeenkomst en de daarbij behorende documenten (waaronder het Beschrijvend Document). Om misverstanden te voorkomen wordt in het Beschrijvend Document uitleg gegeven aan regels en handelingen die eventueel voor meerdere uitleg vatbaar zijn. Zie 'algemene aanwijzingen schoonmaakonderhoud'.
7.	Onder feestdagen verstaat Aanbestedende Dienst de volgende dagen: ▪ Nieuwjaarsdag; ▪ Goede Vrijdag; ▪ Eerste en tweede Paasdag; ▪ Koningsdag; ▪ Bevrijdingsdag; ▪ Hemelvaartsdag; ▪ Eerste en tweede Pinksterdag; ▪ Eerste en tweede Kerstdag; Eventueel nog door de overheid vast te stellen algemene feestdagen
8.	Wanneer door Aanbestedende Dienst de dagen zijn vastgesteld waarop het kantoorpand is gesloten (collectieve vrije dagen) en de medewerkers van Inschrijver geen werkzaamheden hoeven te verrichten ten behoeve van Aanbestedende Dienst, wordt Inschrijver hiervan op de hoogte gebracht. Zes (6) dagen op aanvraag van Aanbestedende Dienst zullen voor rekening van Inschrijver zijn, de overige dagen zijn voor rekening van Aanbestedende Dienst.
9.	Er geldt een algemeen rookverbod op locatie van Aanbestedende Dienst.
10.	Inschrijver zal zonder schriftelijke toestemming van Aanbestedende Dienst in publicaties of reclame-uitingen van de Overeenkomst geen melding maken.
11.	Inschrijver draagt er zorg voor dat de medewerkers die worden ingezet bij Aanbestedende Dienst tijdig en correct worden betaald.
12.	Ten behoeve van calamiteiten buiten de normale werktijden dient de Inschrijver 24 uur per dag beschikbaar te zijn en binnen één (1) uur ter plekke te kunnen zijn.
13.	De Inschrijver verricht de schoonmaakwerkzaamheden gedurende vijf (5) dagen per week. De schoonmaakwerkzaamheden dienen tussen 17:00 uur en 19:00 uur te worden uitgevoerd, afhankelijk van de locatie en de wensen van de Aanbestedende Dienst. Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.
14.	De Inschrijver dient de voorraad van de materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/machines stagneert. Op elke locatie van de Aanbestedende Dienst dienen productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig te

	zijn. De opslagruimte wordt door de Aanbestedende Dienst ter beschikking gesteld, echter deze dient netjes en schoon achter gelaten te worden. Het onderhoud van de werkkast is voor rekening van de Inschrijver. De Inschrijver dient te werken met microvezeldoekjes voor de schoonmaakwerkzaamheden daar waar mogelijk is. De Inschrijver dient zelf zorg te dragen voor het wassen van deze microvezeldoekjes in eigen beheer. Indien mogelijk wordt door de Aanbestedende Dienst een aansluiting voor een wasmachine ter beschikking gesteld aan de Inschrijver. De Inschrijver dient zelf de machine aan te schaffen en te plaatsen voor eigen rekening.
15.	De Inschrijver is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvoorschriften.
16.	Eventueel geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden door de Inschrijver dienen in alle gevallen te worden verholpen, waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau alsnog gerealiseerd dient te worden. Klachten waarvan voor 12:00 uur een melding door de Aanbestedende Dienst is gedaan dienen dezelfde werkdag verholpen te worden. Indien het niet mogelijk is de klacht dezelfde werkdag te verhelpen dient Inschrijving binnen deze termijn aan te geven wanneer de klacht verholpen zal worden.
17.	Het is de Inschrijver, zonder nadrukkelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst, ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de Aanbestedende Dienst zoals computers, telefoons, kopieerapparaten, enzovoorts te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie worden ontzegd door de Aanbestedende Dienst. Eventuele kosten die de Aanbestedende Dienst heeft gemaakt ten gevolge van bovenstaande zullen verhaald worden op de Inschrijver.

Nr.	Betreft	Eisen t.a.v. de in te zetten medewerkers
18.	De medewerkers die worden ingezet zijn afkomstig uit regio Den Haag op een afstand van maximaal 30 km van Aanbestedende Dienst vandaan. Inschrijver zelf hoeft niet gevestigd te zijn in de regio.	
19.	De medewerkers van Inschrijver die ingezet worden bij Aanbestedende Dienst dienen te beschikken over een VOG van maximaal één jaar oud. De kosten hiervoor zijn voor rekening van Inschrijver. VOG's worden bij Inschrijver gearcheveerd en zijn op aanvraag in te zien door Aanbestedende Dienst. Van de nieuwe medewerker(s) die tijdens de contractperiode instromen, dient dit bewijs binnen vijf (5) weken na indiensttreding te worden overlegd.	
20.	Ten minste een van de medewerkers die dagelijks op de locatie is dient over een EHBO-diploma te beschikken.	
21.	Medewerkers die werkzaam zijn op de locatie van Aanbestedende Dienst moeten zich altijd kunnen identificeren.	
22.	De Inschrijver zal zoveel mogelijk dezelfde medewerkers te werk stellen op de locatie(s) van de Aanbestedende Dienst om een ongestoorde voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden te borgen. Eventuele 'nieuwe medewerkers' worden zo spoedig mogelijk en uiterlijk twee (2) weken van tevoren bij Aanbestedende Dienst aangemeld.	
23.	Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient de Inschrijver de naam mondeling aan (de verantwoordelijke vertegenwoordiger van) de Aanbestedende Dienst bekend te maken en voor aanvang van de werkzaamheden dient dit ook schriftelijk (in het logboek) te gebeuren met vermelding van het personeelsnummer.	

	Indien daartoe naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst aanleiding bestaat, kan de Aanbestedende Dienst onmiddellijke verwijdering en vervanging van een door de Inschrijver tewerkgestelde medewerk(st)er eisen. De Aanbestedende Dienst zal in een dergelijke situatie haar bezwaar deugdelijk en schriftelijk motiveren.
24.	Ongeacht de verantwoordelijkheden van Aanbestedende Dienst zal alle schade die ontstaat door de inzet van medewerkers die niet aan de wettelijke vereisten voldoen worden verhaald op Inschrijver.
25.	Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de Inschrijver, dient de Inschrijver voor passende vervanging te zorgen. De Inschrijver dient de continuïteit en kwaliteit te waarborgen.
26.	Aan het eind van het Contract zal uiterlijk in de laatste maand van de overeengekomen dienstverlening de kwaliteit van de uitvoering getoetst worden. De kosten van deze toetsing komen voor rekening van de Aanbestedende Dienst.
27.	De Inschrijver dient op elk gewenst moment een actueel overzicht van het tewerkgestelde Personeel in de onderhavige locatie te kunnen overleggen aan de Aanbestedende Dienst.
28.	Het in te zetten schoonmaakpersoneel valt onder de cao van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Inschrijver zal minimaal de cao van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf te allen tijde toepassen voor het schoonmaakpersoneel. Daar waar de Inschrijver medewerkers inzet die niet onder bedoelde cao vallen zal Inschrijver dit expliciet aangeven welke cao in dat geval op de desbetreffende medewerker(s) van toepassing is.
29.	100% van het direct vrijgestelde Personeel (zie Beschrijvend Document paragraaf 1.2.2.), welke werkzaam is op de locaties van de Aanbestedende Dienst, minimaal 'SVS-leidinggevend' geschoold is of vergelijkbaar. Voor de overig in te zetten medewerkers geldt dat deze minimaal een basisinstructie hebben gehad (op basis van Instructie Bij Introductie (SVS) of vergelijkbaar). Indien gevraagd, dient de Inschrijver de betreffende certificaten/verklaringen te kunnen overleggen. Voor de inzet van medewerkers tijdens schoolvakantieperiodes kan in overleg met de Aanbestedende Dienst hiervan worden afgeweken. Dit dient schriftelijk te worden vastgelegd door de Inschrijver en bij de managementrapportage te worden gevoegd.
30.	De door de Inschrijver in te zetten medewerkers dient aan de volgende eisen te voldoen: ▪ De medewerker dient gevoel te hebben voor het werken met details; ▪ (In)direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. ▪ 90% van de uitvoerende medewerkers (gemeten over een periode van 12 maanden) heeft aantal bijvoorbeeld minimaal één jaar ervaring met schoonmaakwerkzaamheden. ▪ De medewerkers die worden ingezet voor de direct en indirect vrijgestelde toezichten dient minimaal twee jaar ervaring te hebben in die functie waarvan één jaar in vergelijkbare werkzaamheden. ▪ Het gebruik van de (mobiele) telefoon is alleen in noodgevallen toegestaan.

Nr.	Betreft	Eisen t.a.v. de communicatie en rapportages
31.	Zowel Inschrijver als Aanbestedende Dienst wijzen één contactpersoon aan.	
32.	Inschrijver deelt binnen twee (2) weken na definitieve gunning van de Opdracht de naam van de contactpersoon mee aan de contactpersoon van Aanbestedende Dienst.	
33.	Mutaties van de contactpersoon dienen schriftelijk gemeld te worden.	

34.	Inschrijver zorgt binnen tien (10) werkdagen na de datum van alle overlegvormen voor het aanleveren van de verslaglegging van het overleg bij de contactpersoon van Aanbestedende Dienst.
35.	Minimaal zes keer per jaar vindt overleg plaats tussen de leidinggevende van de Inschrijver en de verantwoordelijke contactpersoon van de betreffende locatie van de Aanbestedende Dienst. Zo nodig frequenter. De te bespreken onderwerpen zijn: ▪ Geconstateerde kwaliteit naar aanleiding van de periodiek gehouden inspecties en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan. ▪ Geconstateerde klachten van de Inschrijver of de Aanbestedende Dienst en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan. ▪ Personeelsverloop en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan. ▪ Realisatiecijfers. ▪ Uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden in relatie tot de planning voor het lopende jaar. ▪ Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten/ problemen/ tekortkomingen op te lossen en eventuele tekstvoorstellen om deze als addendum aan de Overeenkomst toe te voegen. ▪ Facturering. ▪ Overige zaken in relatie tot de genoemde eisen in de Overeenkomst. ▪ Overige eisen van de Aanbestedende Dienst. ▪ Bijzondere zaken of aandachtspunten, die aan de orde zijn en/of de komende weken aan de orde komen. ▪ Status gunningscriteria K1.1 t/m K1.3.
36.	Elk half jaar wordt het overleg met de Aanbestedende Dienst aangevuld met het bespreken van de managementrapportage.
37.	De Inschrijver dient kosteloos twee keer per jaar managementinformatie digitaal per maand en getotaliseerd per half jaar aan de Aanbestedende Dienst aan te leveren. De managementinformatie bevat ten minste: ▪ Overzicht van de daadwerkelijk ingezette productieve uren; ▪ Overzicht van de daadwerkelijk ingezette toezichten; ▪ Mutaties in het personeelsbestand (onder anderen verlooppercentage); ▪ Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten; ▪ Uitslagen en data van de door de Inschrijver gedane proces- en kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud ▪ Rapportage van de milieuaspecten van de bij de werkzaamheden gebruikte producten.
38.	De Inschrijver dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk de vierde week na afloop van ieder half jaar te verstrekken en dient het voorstel voor de presentatie van de managementinformatie na gunning met de Aanbestedende Dienst af te stemmen. De Aanbestedende Dienst verwacht dat er in de managementinformatie helder en duidelijke tendensen zichtbaar worden gemaakt en kan verbetervoorstellen doen. In het geval van matig/slecht presteren van Inschrijver zal de frequentie opgehoogd worden van één keer per half jaar naar één keer per kwartaal.

Nr.	Betreft	Eisen t.a.v. gebouwinformatie en logboek
39.	Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de Inschrijver en de Aanbestedende Dienst dient gebruik te worden gemaakt van één logboek en één of enkele gebouwinformatieboeken.	

40.	Alle dagelijkse en noodzakelijke werkzaamheden, die door omstandigheden niet kunnen worden uitgevoerd, dienen beargumenteerd in het logboek te worden vermeld alsmede alle voorkomende klachten en de afhandeling en afmelding van deze klachten. Tevens dient in het logboek melding gemaakt te worden van geconstateerde technische of bouwkundige gebreken, die voor de werkzaamheden, de veiligheid of arbeidsomstandigheden van belang zijn. In overleg met de Aanbestedende Dienst wordt een vaste plaats bepaald voor het logboek en gebouwinformatieboek.
41.	De Inschrijver zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook daadwerkelijk dagelijks wordt gebruikt.
42.	Het gebouwinformatieboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten: ▪ Bedrijfsinformatie van de Inschrijver (namen, telefoonnummers, etc.); ▪ Productinformatie- en veiligheidsbladen; ▪ Werkprogramma's; ▪ Ruimtestaten; ▪ Taakkaarten; ▪ Planningen laagfrequente werkzaamheden; ▪ BHV-informatie Aanbestedende Dienst en Inschrijver; ▪ Veiligheidsreglement Derden Aanbestedende Dienst.

Nr.	Betreft	Overige eisen t.a.v. de dienstverlening
43.	Onderaanneming	Bij eventuele vervanging van de Onderaannemer, dient de Inschrijver de naam, adres en woonplaats van de betreffende nieuwe Onderaannemer aan te geven. Tevens dient de Inschrijver een nauwkeurige omschrijving te geven van de werkzaamheden die de Inschrijver door deze nieuwe Onderaannemer wil laten uitvoeren.
44.	Opstartplan	Op de ingangsdatum van de Overeenkomst is het van groot belang dat de opstart een minimale invloed heeft op het primaire proces van de Aanbestedende Dienst. De Inschrijver dient direct na gunning, doch uiterlijk één (1) maand vóór de opstartdatum, duidelijk te beschrijven, middels een stappen- en tijdsplan, hoe hij dit realiseert. Het plan zal aan de Aanbestedende Dienst ter beoordeling en accordering worden voorgelegd.
45.	Calamiteiten	Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de Inschrijver dienen de medewerker(s) van de Inschrijver handelend op te treden. De Inschrijver dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst te informeren over verdere acties. Indien van toepassing heeft de Inschrijver recht op een vergoeding die overeenstemt met de onregelmatigheidstoeslag uit de cao van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
46.	Alarm, sleutelbeheer	▪ Indien ten gevolge van onzorgvuldig gebruik door het Personeel van de Inschrijver het alarm wordt geactiveerd, indien Inschrijver verantwoordelijk is voor de in- en uitschakeling van het alarm, zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van de Inschrijver. De Aanbestedende Dienst zal de Inschrijver hierover schriftelijk informeren en de kosten desgewenst verrekenen met het eerstvolgende maandbedrag. ▪ De Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid voor het toegangsbeleid en sleutelbeheer van zijn medewerkers. De Inschrijver dient in dit kader een sleutelplan te hebben, welke uiterlijk één (1) maand voor de opstart bekend is gemaakt bij de Aanbestedende Dienst als ook bij de personeelsleden van de

	Inschrijver, welke werkzaam worden gesteld op de locatie van de Aanbestedende Dienst. In dit plan dient de Inschrijver zijn personeelsleden persoonlijk te laten tekenen voor de sleutel-/pasjesuitgifte.
47.	Veiligheid Voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Inschrijver, op de locaties van de Aanbestedende Dienst, zullen na gunning door de Inschrijver worden opgevraagd bij de Aanbestedende Dienst, zodat de Inschrijver in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden. Het betreft de veiligheidsinstructies van de Inschrijver en de algemeen van toepassing zijnde wettelijke veiligheidsvoorschriften en regelgeving alsmede ter plaatse geldende voorschriften en huisregels. Indien de medewerkers van de Inschrijver zich niet conformeren aan deze instructies en regelgeving is de Aanbestedende Dienst gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfeggen. ▪ In het kader van de veiligheid is de Inschrijver verantwoording verschuldigd aan de Aanbestedende Dienst voor alle door hem in te zetten medewerkers bij de Aanbestedende Dienst. De Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de Inschrijver verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. De Inschrijver dient de arbo-wetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
48.	Milieu De Aanbestedende Dienst wil haar milieubelasting beheersen en waar mogelijk minimaliseren. Daarnaast wordt voor zover mogelijk een bijdrage geleverd aan een duurzame samenleving. Daartoe worden de ontwikkelingen op milieugebied actief gevolgd en wordt continue gezocht naar nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden tot verbetering en deze binnen zijn organisatie en in overleg met Aanbestedende Dienst implementeren. De Inschrijver verplicht zich om het per 27 oktober 2014 geldende 'Besluit beheer verpakkingen 2014' en de overig van kracht zijnde (Europese) regelgeving en convenanten na te leven. Hierin is afgesproken dat gestreefd dient te worden naar: ▪ Reductie van de hoeveelheid verpakkingen; ▪ Gebruik van minder milieubelastende materialen; ▪ Recycling en hergebruik van verpakkingen. Indien de regeling op het gebied van verpakkingen en verpakkingsafval wijzigt zal de Inschrijver deze naleven. Als dit op bezwaren stuit dient de Inschrijver dit schriftelijk te melden bij de Aanbestedende Dienst. Materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van de Inschrijver ontstane verontreinigingen dienen direct te worden opgeruimd en afgevoerd door de Inschrijver. Uit het reinigingsproces overblijvende middelen, zoals oplosmiddelen en alle overige milieuonvriendelijke materialen, inclusief de bijbehorende verpakkingsmaterialen dienen door de Inschrijver te worden verzameld en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften, door of voor rekening van de Inschrijver, te worden afgevoerd. De Inschrijver garandeert dat de te gebruiken producten door de samenstelling, de wijze van productie, de verpakking, het gebruik en de afvalopbrengst het milieu niet sterker belast dan in de aanbidding is aangegeven. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij zich inspant de milieuaspecten en

	mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen. De Inschrijver dient te werken met: ▪ Energiezuinige elektrische apparaten en machines; ▪ Microvezeldoekjes voor de schoonmaakwerkzaamheden, daar waar dit mogelijk is; ▪ Producten met een betrouwbaar milieukeurmerk, zoals het EU Ecolabel, de AISE Charter for Sustainable Cleaning of het Nordic (Swan) Ecolabel; ▪ Producten die geen gevaarlijke stoffen bevatten, die staan vermeld op de Europese afvalstoffenlijst (EURAL); ▪ Doseersystemen om overdosering te voorkomen; ▪ Reinigingsmiddelen die voldoen aan de eisen zoals vermeld in het rapport "Criteria van duurzaam inkoop van schoonmaak, versie 1.6, oktober 2011" van Agentschap NL. ▪ Inschrijver is verantwoordelijk voor het afvoeren van vuil naar de daarvoor bestemde containers. De Inschrijver beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd. Bij gunning verstrekt de Inschrijver een opgave van de te gebruiken schoonmaakmiddelen of een ander document (zoals de certificaten en/of Veiligheid Informatie Bladen (VIB's) van de gebruikte middelen en/of een ingrediëntenlijst per product) waaruit blijkt dat aan de gestelde minimumeisen voor de reinigers wordt voldaan. Indien bedoeld certificaat is afgegeven door Europees Ecolabel wordt in ieder geval aan deze minimumeis voldaan.
--	--

Nr.	Betreft	Eisen t.a.v. de kwaliteitsmeetsystemen
49.	Interne kwaliteitsmeting	De Inschrijver dient op de locatie minimaal één (1) keer per week voor minimaal 25% van de uit te voeren dagelijkse werkzaamheden een kwaliteitsmeetsysteem (VSR-DKS of vergelijkbaar) te hanteren voor de kwalitatieve controle op de uitgevoerde werkzaamheden. De Inschrijver dient in de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de kwaliteitsmetingen conform afspraak worden uitgevoerd, door opgave van uitvoeringsdata en uitslagen en het inzichtelijk maken van het kwaliteitsverloop. De Aanbestedende Dienst krijgt tevens inzicht in de achterliggende rapporten.
50.	Kwaliteitsinspectie	De kwaliteit van de uitvoering zal worden getoetst volgens het kwaliteitsmeetsysteem VSR of vergelijkbaar. De kwaliteitsmeting wordt namens de Aanbestedende Dienst uitgevoerd door gediplomeerde VSR controleur/inspecteur. De Aanbestedende Dienst bepaalt wanneer er een kwaliteitsinspectie plaatsvindt. De Inschrijver wordt tijdig voor aanvang van de inspectie hiervan in kennis gesteld. Indien blijkt dat er een onevenredig hoge personeelsinzet door de Inschrijver plaatsvindt tussen het moment van aanmelding en de betreffende kwaliteitsinspectie, zal de Aanbestedende Dienst opdracht geven deze inspectie te laten vervallen. De gemaakte kosten voor de betreffende inspectie zullen voor rekening komen Aanbestedende Dienst. Kosten voor een eventuele her-inspectie(s), als bepaald in artikel 24 van de AVSN, zijn voor rekening van Inschrijver.

Na iedere inspectieronde worden de voorlopige resultaten direct bekend gemaakt aan de Inschrijver. Binnen tien werkdagen worden de definitieve resultaten schriftelijk gerapporteerd aan Inschrijver en Aanbestedende Dienst.

De goedkeuringsgrens en het kortingspercentage zoals genoemd in artikel 22.2 resp. 22.3 [AVSN](#) zijn per ruimtecategorie opgenomen in onderstaande tabel. Als uit een kwaliteitsinspectie blijkt dat het afkeuringpercentage van een of meer ruimtecategorieën boven de goedkeuringsgrens ligt kunnen de kortingen van de betreffende ruimtecategorieën cumulatief worden toegepast op de voor schoonmaakwerkzaamheden overeengekomen maandvergoeding voor de gehele locatie waarin de als onvoldoende beoordeelde ruimten zijn gelegen.

Ruimtecategorie	Goedkeuringsgrens	% korting op maandvergoeding voor de locatie waarvan de ruimtecategorie deel van uitmaakt
1. Bureaukamers	7%	5%
2. Verkeersruimte	7%	5%
3. Sanitaire ruimten	4%	5%
4. Horecaruimte	4%	5%

De Inschrijver zal er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na de inspectiedatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Aansluitend op deze periode zal er een her-inspectie plaatsvinden in alle ruimtecategorieën.

De kosten in het geval van ontbinding, zoals beschreven in de AVSN artikel 24.7, zonder uitputtend te willen zijn: de extra schoonmaakkosten; als ook de kosten van de noodzakelijke her-aanbesteding; eindmeting; het op niveau brengen van de kwaliteit; als de nulmeting zijn deel van de schade als bedoeld in artikel 8 van de AVSN. De Aanbestedende Dienst bepaalt op welke wijze, en door wie de eventuele her-aanbesteding zal plaatsvinden.

Malusregeling overige contractafspraken

De uitvoering van de contractafspraken wordt beoordeeld op onder andere onderstaande beoordelingspunten. Indien voor één of meerdere van deze beoordelingspunten de Inschrijver de contractueel vastgelegde afspraken niet nakomt, kan zal Aanbestedende Dienst voor betreffend onderdeel een creditering, conform de percentages als vermeld in de onderstaande tabel, toepassen op de eerstvolgende maandfactuur van de betreffende locatie met een minimumbedrag van € 500,- per maand per toepassing van één of meerdere kortingen in een maand. De kortingen zijn gebaseerd op een percentage van het contractueel vastgelegde maandbedrag van de betreffende locatie, opgebouwd uit de kosten voor hoog- en laagfrequent werk, inclusief toezicht en zal per onderdeel maximaal eenmaal per maand worden toegepast.

Bij opnieuw in gebreke blijven, wordt bij herhaling de korting opnieuw toegepast in de eerstvolgende maand. Indien de Inschrijver drie (3) maanden achtereenvolgend op één of meerdere van onderstaande beoordelingspunten in gebreke blijft legt de Aanbestedende Dienst dit uit als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen de Aanbestedende Dienst het recht geeft de totale Overeenkomst of een deel hiervan te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding verplicht te zijn. Eventuele kosten hieruit voortvloeiende zijn voor rekening van de Inschrijver.

Beoordelingspunten		paragraaf	% korting
Niet tijdig en volledig uitvoeren van het interne kwaliteitsmeetsysteem		1.23.1	3%
De Aanbestedende Dienst of een derde kan bovenstaande onderdelen beoordelen op basis van: ▪ een feitelijke constatering; ▪ de managementrapportage als bron van feitelijke informatie.			
51.	Eindmeting Bij deze inspectie ligt het accent op de laag frequente werkzaamheden. Deze 100% meting zal handmatig gelopen worden, waarbij de bevindingen worden genoteerd en vermeld worden in een adviesrapport. De Inschrijver heeft een redelijke termijn, daar waar dit van toepassing is, de tijd de onvoldoendes te herstellen, voordat er een her-eindmeting zal plaatsvinden. De kosten voor deze her-eindmeting zijn voor de Inschrijver. Op het moment dat deze eventuele her-eindmeting onvoldoende blijkt, dan zal de Aanbestedende Dienst de nieuwe Inschrijver de opdracht geven de tekortkomingen te herstellen. De maximale kosten hiervan worden door Aanbestedende Dienst bepaald en het gefactureerde bedrag is voor rekening van de oude Inschrijver.		

Nr.	Betreft	Eisen t.a.v. de tarieven en facturatie
52.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer.	
53.	Inschrijver verstuurd één factuur per inkooporder.	
54.	Facturen worden tijdig digitaal, in PDF formaat verstuurd aan facturen@nuffic.nl	
55.	Facturatie vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand. De factuur dient maandelijks een cumulatie te zijn van alle diensten van de voorgaande maand. Facturen dienen ten minste, en voor zover van toepassing, van de navolgende gegevens te zijn voorzien: ▪ factuurdatum; ▪ inkoopordernummer; ▪ naam contracteigenaar; ▪ aantal gewerkte uren; ▪ aantal gewerkte dagen; ▪ Totaalbedrag exclusief BTW; ▪ BTW bedrag en %; ▪ Totaalbedrag inclusief BTW. Uren gemaakt buiten de contracturen dienen separaat, op een aparte factuur, gefactureerd te worden.	
56.	Inschrijver brengt uitsluitend de werkelijk gemaakte kosten in rekening.	
57.	Kosten voor de inzet van hoogwerkers of steigers zijn voor de rekening van de Inschrijver.	
58.	De vergunning voor inzet van hoogwerkers of steigers dient door Inschrijver aangevraagd te worden. De kosten van deze vergunning komen voor rekening van Inschrijver.	
59.	Teneinde het risico op een werkdrukverhoging te temperen, is een negatieve marge op de opdracht niet toegestaan.	