

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

PROGRAMMA VAN EISEN

Alle eisen gelden voor alle percelen, tenzij is aangegeven dat de eisen van toepassing zijn voor een specifieke locatie.

1.1 Werkprogramma

De uit te voeren werkzaamheden zijn opgenomen in een werkprogramma per locatie. Per ruimtecategorie is een werkprogramma ontworpen. Voor het hoogfrequente schoonmaakwerk wordt de frequentie per dag of per week aangegeven. Voor het laagfrequente werk wordt de frequentie per maand en periodiek aangegeven. De werkprogramma's per locatie treft u aan in bijlage 3.B.

Onder hoogfrequente werkzaamheden wordt bedoeld de werkzaamheden die met een frequentie van > 12 x per jaar worden uitgevoerd.

Onder laagfrequente werkzaamheden wordt bedoeld de werkzaamheden die met een frequentie van 1 tot en met 12 x per jaar worden uitgevoerd, dus met een meetmoment van 12 en lager.

1.2 Bestek en bestekmutaties

In het bestek treft u alle schoon te maken ruimten aan met vermelding van het betreffende werkprogramma dat van toepassing is op de betreffende ruimte. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd volgens de VSR-methodiek. Tevens staat in het bestek vermeld: gebouwaanduiding, gebouwbenaming, etage, ruimtenummer, ruimtebenaming, ruimtecategorieën, oppervlakte (m²), vloersoort en werkprogramma. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer deels spontaan (wekelijks, dagelijks) en deels naar aanleiding van specifieke vragen van de opdrachtnemer op de hoogte stellen van veranderingen. De opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden binnen twee weken na het betreffende bericht van de opdrachtgever aan de veranderingen aan te passen.

Door de opdrachtnemer geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de bestekken dienen binnen vier weken na aanvang van de overeenkomst aan de opdrachtgever te worden gemeld. De opdrachtgever zal gemelde afwijkingen, indien nodig, in het bestek verwerken en, de opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen. Na deze periode zal de opdrachtgever slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen in het bestek verwerken. De opdrachtnemer zal wijzigingen die niet door de opdrachtgever zijn gemeld en wel leiden tot een bijstelling van de noodzakelijke inzet zo spoedig mogelijk melden aan de opdrachtgever.

1.2.1 Mutaties in verband met nieuwe werkmethoden en andere innovaties

Wanneer de opdrachtnemer meent dat door nieuwe werkmethoden of andere innovatieve oplossingen een besparing op de inzet van het aantal overeengekomen uren mogelijk is kan hij dat voorstellen aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient dit voorstel vergezeld te laten gaan van een onderbouwing waarin wordt aangetoond en gegarandeerd dat de voorgestelde verlaging van het aantal ingezette uren noch een negatieve invloed heeft op de kwaliteit noch op de werkdruk van de medewerkers. Het is enkel aan de opdrachtgever wel of niet akkoord te gaan met het ingediende verzoek. Indien wordt ingestemd met het verzoek zal het aantal overeengekomen in te zetten uren worden aangepast. Om de opdrachtnemer te stimuleren te blijven zoeken naar nieuwe en innovatieve oplossingen, is het de opdrachtnemer toegestaan, voor de overeengekomen te besparen uren (dus de daadwerkelijk minder in te zetten uren) een bedrag in rekening te brengen dat overeenkomt met 25% van het verrekentariaf.

1.2.2 Verrekening na mutaties

Mutaties worden nauwkeurig bijgehouden door de opdrachtgever en één keer per maand doorgegeven aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever akkoord gaat met de financiële consequenties zal de opdrachtgever de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in een aanvulling op de schoonmaakovereenkomst en de opdrachtnemer hiervan een exemplaar toesturen. Na afloop van elke maand worden de eventuele mutaties verrekend.

1.3 Taakkaarten

De opdrachtnemer 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 week na het bekend worden van de mutaties in de taakkaarten dienen te worden doorgevoerd.

1.4 Planning en uitvoering laagfrequente werkzaamheden

Opdrachtnemer dient conform deze paragraaf een planning op te stellen voor de periodieke inventarisbeurten.

De opdrachtnemer dient een planning op weeknummers van de laagfrequente werkzaamheden bij aanvang van de overeenkomst aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen en na goedkeuring van de opdrachtgever uit te voeren. De opdrachtnemer zal zorg dragen 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 opdrachtgever.

Indien de opdrachtnemer laagfrequente werkzaamheden, zoals aangegeven in zijn inschrijving, wil uitvoeren dient dit tijdig te worden gemeld aan de verantwoordelijke functionaris van de opdrachtgever. Enkel na schriftelijke toestemming kunnen laagfrequente werkzaamheden worden uitgevoerd. Als de opdrachtgever geen toestemming verleent maakt de opdrachtgever dit schriftelijk bekend aan de opdrachtnemer. Partijen maken afspraken over een nieuwe planning en opdrachtgever bevestigt deze planning schriftelijk aan opdrachtnemer.

Indien laagfrequente werkzaamheden niet volgens de opgestelde planning kunnen worden uitgevoerd, dient de opdrachtnemer dit tijdig schriftelijk met opgave van reden te vermelden aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximale afwijking (na akkoord van de opdrachtgever) 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 opdrachtnemer de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden direct op de daarvoor bestemde opdracht-/werkbbon te specificeren en te laten aftekenen bij een daartoe bevoegde functionaris van de opdrachtgever. Indien de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd biedt de opdrachtgever de opdrachtnemer een termijn van één week aan om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

1.5 Tijdregistratie

Tijdregistratie op de locatie zal door middel van logboeken of anders plaatsvinden. Opdrachtnemer dient door middel van een sluitend systeem te borgen en faciliteren dat de uren gemeten en gecommuniceerd worden en hiermee ook daadwerkelijk ingezet zullen worden. Deze gegevens dienen minimaal één (1) keer per kwartaal voor opdrachtgever en of een door opdrachtgever aangewezen derde beschikbaar te zijn. Het systeem dient betrouwbaar te zijn en dient erop ingericht te zijn dat er gemakkelijk gecontroleerd kan worden of er geen discrepantie is tussen geoffreerde uren en werkelijk uitgevoerde uren ten behoeve van uit te voeren werkzaamheden. De kosten voor de implementatie, uitvoering en toezicht op dit systeem zijn voor de opdrachtnemer. Het systeem dient bij aanvang contract direct bruikbaar en operationeel te zijn.

Indien hier aanleiding toe bestaat kan opdrachtgever te allen tijde de werkelijk ingezette tijd controleren. Bij herhaaldelijk constateren dat werkelijk ingezette productieve uren lager zijn

dan de gefactureerde uren, en dat dit leidt tot problemen in de uitvoering en/of onvoldoende kwaliteit van de geleverde schoonmaakdiensten, kan de overeenkomst eenzijdig door opdrachtgever worden beëindigd. Kosten voor de heraanbesteding en eventuele gevolgschade zijn dan voor rekening van de opdrachtnemer.

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtgever wordt geconstateerd dat met dit/deze systeem/methodiek wordt gefraudeerd, kan dit leiden tot onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst. Kosten van de heraanbesteding en eventuele gevolgschade zijn dan voor rekening van de opdrachtnemer.

Enkel werkelijk bestede uren zullen worden uitbetaald. Meerwerk komt enkel voor verrekening in aanmerking wanneer dit meer- of minderwerk schriftelijk door opdrachtgever is opgedragen of wanneer de normaal goed geïnformeerde opdrachtnemer had kunnen weten dat er sprake zou zijn van meer- of minderwerk. Meerwerk wordt verrekend tegen de gemiddelde prijs per uur.

1.6 Algemene aanwijzingen schoonmaakonderhoud

Toezicht

Aangaande het meewerkend en vrijgesteld toezicht gelden onderstaande definiëringen:

1. Meewerkend toezicht: deze leidinggevende assisteert bij vragen en/of problemen van collega's in het schoonmaakteam en kan zowel een productieve schoonmaaktaak hebben als een niet-productieve (toezichthoudende) taak.
2. Direct vrijgesteld toezicht: dit kan zowel een voorman/voorzvrouw zijn. Hij/zij heeft op de betreffende locatie uren ter beschikking voor toezichthoudende werkzaamheden, zoals het maken van een taakverdeling, instructie geven aan het schoonmaakpersoneel en het oplossen van knelpunten. Tevens is deze persoon het dagelijkse aanspreekpunt voor de opdrachtgever. Zoals aangegeven in dit document dient het direct vrijgesteld toezicht op iedere locatie minimaal één keer per week aanwezig te zijn voor de DKS-controle.
3. Indirect vrijgesteld toezicht (objectleiding): deze persoon is ambulant en stuurt voormannen, voorzvroeven aan binnen een rayon/district. De functie bestaat zuiver uit een leidinggevende taak en onderhoudt de relaties met de opdrachtgever. Het indirect vrijgesteld toezicht dient minimaal eens per kwartaal aanwezig te zijn voor het afstemmingsoverleg.

Algemeen:

- 'Reikhoogte' dient als 210 cm te worden gelezen.
- Spinrag dient altijd en tot alle hoogte verwijderd te worden.
- Ventilatioeroosters (ook hoger dan 210 cm) dienen één keer per maand stofvrij gemaakt te worden.
- RVS oppervlakken dienen gereinigd te worden met een daarvoor bestemd product.

- Onder randen, richels, plinten en kabelgoten wordt ook verstaan: schilderijen, reproducties, buizen en overige uitsteeksels waar zich vuil op kan verzamelen.
- Onder vlek vrij wordt verstaan: dat alle vlekken zijn verwijderd.
- Stoelen en overige inventarisonderdelen dienen op de plaats teruggezet te worden.

Vloeren:

- Conserveren van vloeren betekent dat met behulp van een reinigingsvloeistof (stripper) alle oude polymeerlagen worden verwijderd. Daarna dient de opdrachtnemer de vloer kruiselings van minimaal twee lagen polymeer te voorzien.
- Bij het schrobben, sprayen, opwrijven en conserveren behoort het uit- en inruimen van meubilair eveneens tot de werkzaamheden van de opdrachtnemer.
- Sprayen en opwrijven houdt in dat het vloeroppervlak machinaal en met behulp van een spraywas plaatselijk van verstoringen wordt ontdaan en de bescherm laag wordt hersteld, waarna de vloer in zijn geheel wordt opgewreven.
- Reiniging van afwijkende vloersoorten houdt in dat deze stof- en vlek vrij worden gemaakt.
- Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwingsborden.
- Voor overige begrippen is de 'SIS T schoonmaakterminologie' van NVZ-Nifim van toepassing.

Glasbewassing:

- Het wassen van het gevelglas binnen is inclusief de omlijstingen en vensterbanken. Het wassen van het gevelglas buiten is inclusief de omlijstingen en dorpel. Het wassen van het separatieglass is inclusief omlijstingen. Tijdens iedere (glas)bewassingsbeurt dient tevens de omlijsting te worden gereinigd. Onder omlijsting wordt verstaan het complete kozijn, boeiboorden en de bijbehorende vensterbank(en). Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Bij een glasbewassingsbeurt dienen de eventuele lekstrepen te worden verwijderd. Gehecht vuil zoals stopverf, verf, plakband, stickers, et cetera, dient te worden verwijderd. Opdrachtnemer dient dus de omlijsting te verdisconteren in het netto m² raamoppervlak.
- De additionele kosten voor de inzet van deze hoogwerkers of steigers zijn voor de rekening van de opdrachtnemer.
- Indien blijkt dat er voor locaties extra voorzieningen nodig zijn, dan dient de opdrachtnemer dat van te voren aan opdrachtgever te melden (middels de van te voren op te stellen RI&E) en kosten hiervoor te verrekenen.
- Wanneer gebruik wordt gemaakt van een hoogwerker of ander hulpmateriaal ten behoeve van de uitvoering van de glasbewassing dienen de werkzaamheden uitgevoerd te worden met een vergunning. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de vergunning.

- Personeel dat de glasbewassingswerkzaamheden uitvoert dient in het bezit te zijn van een VCA-certificaat.
- Personeel dient een oranje of geel hesje te dragen in geval van buitenwerkzaamheden (glasbewassing buitenzijde) met daarop de naam van het bedrijf.
- In overleg met de opdrachtgever zullen bij de inzet van hoogwerkers/steigers tevens passende veiligheidsmaatregelen worden genomen.

Specifieke aanwijzing geldend voor locatie Da Vinci College Lammenschans:

- Op deze locatie is het gevelglas buitenzijde in beheer van de Vereniging van Eigenaren en valt niet onder de te sluiten overeenkomst. De glasbewassing voor het gevelglas binnen en separatieglas is wel onderdeel van de overeenkomst.
- De sporthal wordt in de periode 1 oktober tot 1 maart drie keer per week gereinigd. De resterende periode is dit één keer per week.

Specifieke aanwijzing geldend voor locatie Da Vinci College ISK:

- Deze locatie betreft een gedeeld pand met een andere school. Beide partijen zijn verantwoordelijk voor hun eigen schoonmaak. De te sluiten overeenkomst heeft alleen betrekking op het gedeelte van Da Vinci College ISK.

Specifieke aanwijzing geldend voor locaties Leonardo College en Da Vinci College Kagerstraat:

- In de weekenden en vakanties kunnen deze locaties (deels) verhuurd worden. De hurende partij zorgt ervoor dat de locatie weer schoon opgeleverd wordt.

1.7 Materialen, middelen en machines

De opdrachtnemer 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 opdrachtgever dienen productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig te zijn. De opslagruimte wordt door de opdrachtgever ter beschikking gesteld. De opdrachtnemer dient deze steeds netjes en schoon achter te laten. Het onderhoud van de werkkast is voor rekening van de opdrachtnemer.

1.8 Werktijden en bedrijfstijd

1.8.1 Werktijd

De opdrachtnemer verricht de schoonmaakwerkzaamheden gemiddeld vijf (5) dagen per week. De schoonmaakwerkzaamheden worden overdag uitgevoerd, afhankelijk van de locatie en de wensen van de opdrachtgever. Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de opdrachtgever dienen op die gedeelte van de dag uitgevoerd te worden, waardoor de bedrijfsvoering van de opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord.

1.8.2 Bedrijfstijd

De jaarlijkse bedrijfstijd van de onderhavige locatie bedraagt gemiddeld 210 werkbare dagen. Onder werkbare dagen wordt verstaan kalenderdagen met uitzondering van weekenddagen, vakanties, door de opdrachtgever vastgesteld collectieve vrije dagen alsmede algemeen erkende feestdagen. Tijdens vakanties kunnen in overleg wel laagfrequente werkzaamheden worden uitgevoerd.

1.9 Communicatie

1.9.1 Gebouwinformatie en logboek

Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van één logboek per locatie en één of enkele gebouwinformatieboeken.

De opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook daadwerkelijk wordt gebruikt. 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 opdrachtgever wordt een vaste plaats bepaald voor het logboek en gebouwinformatieboek.

Het gebouwinformatieboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- bedrijfsinformatie van de opdrachtnemer (namen, telefoonnummers, etc.);
- productinformatie- en veiligheidsbladen;
- werkprogramma's;
- ruimtestaten;
- taakkaarten;
- planningen laagfrequente werkzaamheden;
- BHV-informatie opdrachtgever en opdrachtnemer;
- veiligheidsreglement derden van opdrachtgever (indien aanwezig).

1.9.2 Overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

De communicatie zal dagelijks plaatsvinden tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Naast de dagelijkse communicatie middels het logboek en het contact tussen de voorvrouw(man) van de opdrachtnemer en de dagelijkse contactpersoon van de opdrachtgever, zal er minimaal één keer per kwartaal overleg zijn tussen de leidinggevende (rayon manager) van de opdrachtnemer en de verantwoordelijke contactpersoon van de van de opdrachtgever.

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 opdrachtnemer of de opdrachtgever en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- Personeelsverloop en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- Werkelijke versus gecalculeerde uren;
- Uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden in relatie tot de planning;
- Resultaten en voortgang met betrekking tot de kwalitatieve gunningscriteria;
- Facturering;
- Overige zaken in relatie tot de genoemde eisen in de overeenkomst;
- De managementrapportage;
- Bijzondere zaken of aandachtspunten, die aan de orde zijn en/of de komende weken aan de orde komen;

De opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en deze digitaal beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever.

Elk kwartaal wordt het overleg met de opdrachtgever aangevuld met het bespreken van de managementrapportage.

1.9.3 Managementrapportage

De opdrachtnemer dient één keer per kwartaal de volgende managementinformatie digitaal per maand en getotaliseerd per kwartaal en tevens gesorteerd per locatie, aan de opdrachtgever aan te leveren:

- Overzicht van de daadwerkelijk ingezette productieve uren;
- Overzicht van de daadwerkelijk ingezette toezichten;
- Mutaties in het personeelsbestand (onder anderen verlooppercentage);
- Analyse van klachten en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht);
- Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten / problemen / tekortkomingen op te lossen en tekstvoorstellen om deze als addendum aan de overeenkomst toe te voegen.

- Overzicht van de uitgevoerde laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden en de nog uit te voeren laagfrequente werkzaamheden voor het lopende jaar;
- Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten;
- Uitslagen en data van de door de opdrachtnemer 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;
- Overzicht status gunningscriteria.

De opdrachtnemer dient deze informatie, uiterlijk de vierde week na afloop van ieder kwartaal te verstrekken en dient het voorstel voor de presentatie van de managementinformatie na gunning met de opdrachtgever af te stemmen. De opdrachtnemer dient in de managementinformatie helder en duidelijke tendensen zichtbaar te maken. De opdrachtgever kan verbetervoorstellen doen.

1.10 Personeel en organisatie

1.10.1 Algemeen

De opdrachtnemer draagt zorg dat alle door of namens hem ingezette medewerkers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient de opdrachtnemer de naam mondeling aan (de verantwoordelijke vertegenwoordiger van) de opdrachtgever bekend te maken. De nieuwe medewerker dient in het bezit te zijn van een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) die ingezien dient te zijn door de opdrachtgever voordat hij/zij te werkgesteld wordt door de opdrachtnemer. Opdrachtgever trekt de gegevens van de persoon na en na goedkeuring door de opdrachtgever kan de persoon de werkzaamheden aanvangen. Indien daartoe naar het oordeel van de opdrachtgever aanleiding bestaat, kan de opdrachtgever onmiddellijke verwijdering en vervanging van een door de opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er eisen. De opdrachtgever zal in een dergelijke situatie haar bezwaar deugdelijk en schriftelijk motiveren.

Ongeacht de verantwoordelijkheden van opdrachtgever zal alle schade die ontstaat door de inzet van medewerkers die niet aan de wettelijke vereisten voldoen worden verhaald op opdrachtnemer.

De opdrachtgever garandeert dat zij de Wav naleeft, en dus alleen werknemers met een werkvergunning werkzaamheden laat verrichten.

De opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien hier voor de oplossing van incidentele problemen niet aan valt te ontkomen, echter met maximaal 20% van het totale

aantal productieve uren per locatie per maand, tijdelijk gebruik maken van uitzendkrachten van een uitzendbureau (intermediair in de zin van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs). Voor dit personeel gelden dezelfde personele eisen als voor het vaste personeel van opdrachtnemer.

Indien dit percentage meer is, zal de opdrachtnemer hierover in overleg treden met de opdrachtgever.

Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit van de werkzaamheden te waarborgen.

Het in te zetten schoonmaakpersoneel valt onder de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Opdrachtnemer zal te allen tijde minimaal de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf toepassen voor het schoonmaakpersoneel.

Daar waar de opdrachtnemer medewerkers inzet die niet onder bedoelde CAO vallen zal opdrachtnemer dit expliciet aangeven welke CAO in dat geval op de desbetreffende medewerker(s) van toepassing is.

1.10.2 Eisen aan in te zetten personeel

De opdrachtgever stelt als eis dat 100% van het direct vrijgestelde personeel, welke werkzaam is op de locaties van de opdrachtgever, minimaal 'SVS-leidinggevend' geschoold is of vergelijkbaar. Voor het overige in te zetten personeel geldt dat deze minimaal een basisinstructie hebben gehad (op basis van Instructie Bij Introductie (SVS) of vergelijkbaar). De opdrachtnemer dient de betreffende certificaten/verklaringen binnen vijf (5) werkdagen na een daartoe verstrekend verzoek aan de opdrachtgever te tonen. Voor de inzet van personeel tijdens schoolvakantieperiodes kan in overleg met de opdrachtgever worden afgeweken van de gestelde eis met betrekking tot de minimale certificaten/verklaringen. Dit dient schriftelijk te worden vastgelegd door de opdrachtnemer en bij de managementrapportage te worden gevoegd.

De door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers dient voorts aan de volgende eisen te voldoen te weten:

- Het personeel dient gevoel te hebben voor het werken met details;
- Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn op de locatie van de opdrachtgever dienen de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn in de Nederlandse taal gegeven instructies op te volgen. Medewerker spreken onderling in de Nederlandse taal. (In)direct leidinggevend dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen;
- 70% van het uitvoerend personeel (gemeten over een periode van 12 maanden) heeft minimaal één jaar ervaring met schoonmaakwerkzaamheden;

- Het personeel dat wordt ingezet voor de direct en indirect vrijgestelde toezichturen dient minimaal twee jaar ervaring te hebben in die functie waarvan één jaar in vergelijkbare werkzaamheden.

1.10.3 Legitimatie en VOG

De opdrachtnemer dient op elk gewenst moment op verzoek van de opdrachtgever een actueel overzicht van het in de locaties van de opdrachtgever tewerkgestelde personeel over te leggen aan de opdrachtgever.

Het te werk gestelde personeel dient zich altijd te kunnen legitimeren. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. Een door opdrachtnemer verstrekte draagpas of bedrijfspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen.

Tevens dient van iedere medewerker inzicht te worden gegeven in de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Van de nieuwe medewerker(s) die tijdens de contractperiode instromen, dient dit bewijs voorafgaand aan de tewerkstelling op een locatie van de opdrachtgever te worden overlegd. De kosten van deze verklaring zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Een eventuele boete van de arbeidsinspectie is voor rekening van de opdrachtnemer.

1.10.4 Bedrijfskleding

De opdrachtnemer dient zijn medewerkers herkenbare en uniforme bedrijfskleding te laten dragen. Het dragen van caps, hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is, muzikspelers en dergelijke is niet toegestaan (met uitzondering van noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen zoals het dragen van bepaalde caps aan de buitenzijde van het gebouw indien de caps fungeren als Persoonlijk Beschermingsmiddel. Deze uitzondering geldt alleen indien de caps aantoonbaar deel uitmaken van de bedrijfskleding). Het gebruik van de (mobiele) telefoon is alleen in noodgevallen toegestaan. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.

1.10.5 Rookbeleid

Het is de medewerkers van opdrachtnemer verboden te roken op en rondom het terrein. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.

1.10.6 Geheimhoudingsverklaring

De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de

overeenkomst. Indien de opdrachtgever dit wenst, is de opdrachtnemer verplicht een geheimhoudingsverklaring af te geven van zijn medewerkers. Voor de volledigheid is deze geheimhoudingsverklaring als bijlage 9 bij deze aanbesteding gevoegd.

1.11 Personeelsbezetting

De opdrachtnemer zal zoveel mogelijk dezelfde medewerkers te werk stellen op de locatie(s) van de opdrachtgever om een ongestoorde voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden te borgen.

1.12 Klachtenregistratie en –afhandeling

Eventueel geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden door de opdrachtnemer dienen te worden verholpen, waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau alsnog gerealiseerd dient te worden. Klachten met een structureel/terugkerend karakter als ook de overige klachten die door de opdrachtgever als dringend worden aangemerkt, dienen onafhankelijk van het tijdstip van melden, met onmiddellijke ingang, doch uiterlijk binnen één (1) uur (binnen de reguliere schoonmaaktijden), te worden verholpen. Overige tekortkomingen dienen uiterlijk de eerstvolgende werkdag na melding van deze tekortkoming te worden verholpen.

1.13 Proactiviteit

Van de opdrachtnemer wordt in de breedste zin van het woord een proactieve instelling verwacht. Tevens dient de opdrachtnemer de opdrachtgever op de hoogte te stellen van innovatie op het gebied van schoonmaakmiddelen en -materialen en deze daar waar mogelijk in overleg met de opdrachtgever toe te passen.

1.14 Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Het is de opdrachtnemer, zonder nadrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever 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 opdrachtgever. Eventuele kosten die de opdrachtgever heeft gemaakt ten gevolge van bovenstaande zullen verhaald worden op de opdrachtnemer.

1.15 Opstartplan

Op de ingangsdatum van de overeenkomst is het van groot belang dat de opstart zo min mogelijk invloed heeft op het primaire proces van de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient direct na gunning, doch uiterlijk één maand vóór de opstartdatum, duidelijk te beschrijven, middels een stappen- en tijdsplan, hoe hij dit realiseert. Het plan zal aan de opdrachtgever ter beoordeling en accordering worden voorgelegd.

1.16 Calamiteiten

Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de opdrachtnemer dienen de medewerker(s) van de opdrachtnemer handelend op te treden. De opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de opdrachtgever te informeren over verdere acties. Ten behoeve van calamiteiten buiten de normale werktijden dient de opdrachtnemer 24 uur per dag beschikbaar te zijn en binnen één uur ter plekke te kunnen zijn. Indien van toepassing heeft de opdrachtnemer recht op een vergoeding die overeenstemt met de onregelmatigheidstoeslag uit de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

1.17 Alarm, sleutelbeheer

Indien tengevolge van onzorgvuldigheid door het personeel van de opdrachtnemer het brand- en/of beveiligingsalarm wordt geactiveerd, indien opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de in- en uitschakeling van het alarm, zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtnemer. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer hierover schriftelijk informeren en de kosten desgewenst verrekenen met het eerstvolgende maandbedrag.

De opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor het toegangsbeleid en sleutelbeheer van zijn medewerkers. De opdrachtnemer dient in dit kader een sleutelplan te hebben, welke uiterlijk één maand voor de opstart bekend is gemaakt bij de opdrachtgever als ook bij de personeelsleden van de opdrachtnemer, welke werkzaam worden gesteld op de locatie van de opdrachtgever. In dit plan dient de opdrachtnemer zijn personeelsleden persoonlijk te laten tekenen voor de sleutel-/pasjesuitgifte.

1.18 Veiligheid

De opdrachtgever verstrekt direct na gunning de voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de opdrachtnemer, alsmede de huisregels die van toepassing zijn op de locaties van de opdrachtgever, aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verplicht deze voorschriften na te leven en zal zijn medewerkers op een goede en adequate wijze instrueren en begeleiden bij de toepassing van deze voorschriften. Daarnaast zal de opdrachtnemer de algemeen van toepassing zijnde wettelijke veiligheidsvoorschriften en regelgeving naleven.

Indien de medewerkers van de opdrachtnemer zich niet conformeren aan deze instructies en regelgeving is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfemen. De opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. De opdrachtnemer dient de arbo-wetgeving na te leven tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

1.19 Milieu

De opdrachtgever 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 opdrachtgever implementeren.

De opdrachtnemer verplicht zich om het per 1 januari 2015 geldende 'Verpakkingenbesluit' en de overig van kracht zijnde (Europese) regelgeving en convenanten na te leven.

Hierin is vastgelegd 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 opdrachtnemer deze naleven. Als dit op bezwaren stuit dient de opdrachtnemer dit schriftelijk te melden bij de opdrachtgever. Materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van de opdrachtnemer ontstane verontreinigingen dienen direct te worden opgeruimd en afgevoerd door de opdrachtnemer.

Uit het reinigingsproces overblijvende middelen, zoals oplosmiddelen en alle overige milieu onvriendelijke materialen, inclusief de bijbehorende verpakkingsmaterialen dienen door de opdrachtnemer te worden verzameld en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften, door of voor rekening van de opdrachtnemer, te worden afgevoerd. De opdrachtnemer 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 opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich inspanst de milieuaspecten en mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen.

De opdrachtnemer 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 ECO-label, de Nederlandse milieukeur of de Duitse Blaue Engel;
- 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 “Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van schoonmaak”, versie 1 november 2018 PIANOo;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van vuil naar de daarvoor bestemde containers.

De opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvorschriften. De opdrachtnemer beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd. Bij gunning verstrekt de opdrachtnemer een opgaaf van de te gebruiken schoonmaakmiddelen of een ander document (zoals de certificaten en/of Veiligheids 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.

1.20 Kwaliteitsmeetsystemen

1.20.1 Interne kwaliteitsmeting

De opdrachtnemer dient op de locatie minimaal één keer per week een kwalitatieve controle uit te voeren op minimaal 25% van de uit te voeren dagelijkse werkzaamheden. De controle dient te worden uitgevoerd met een kwaliteitsmeetsysteem VSR-DKS of vergelijkbaar.

De opdrachtnemer 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 opdrachtgever krijgt tevens inzage in de achterliggende rapporten.

1.20.2 Kwaliteitsinspectie

De opdrachtgever zal de kwaliteit van de uitvoering (laten) toetsen volgens het kwaliteitsmeetsysteem VSR of vergelijkbaar.

De kwaliteitsmeting wordt namens de opdrachtgever uitgevoerd door gediplomeerde VSR controleur/inspecteur. De opdrachtgever bepaalt wanneer er een kwaliteitsinspectie plaatsvindt. De opdrachtnemer wordt tijdig voor aanvang van de inspectie hiervan in kennis gesteld. Indien blijkt dat er een onevenredig hoge personeelsinzet door de opdrachtnemer plaatsvindt tussen het moment van aanmelding en de betreffende kwaliteitsinspectie, zal de opdrachtgever opdracht geven deze inspectie te laten vervallen. De gemaakte kosten voor de betreffende inspectie zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht bij de opdrachtnemer.

Na iedere inspectieronde worden de voorlopige resultaten direct bekend gemaakt aan de opdrachtnemer. De opdrachtgever draagt zorg dat na iedere inspectieronde de voorlopige resultaten direct bekend worden gemaakt aan de opdrachtnemer en dat binnen tien (10) werkdagen de definitieve resultaten schriftelijk worden gerapporteerd aan de opdrachtnemer.

De goedkeuringsgrens en het kortingspercentage zoals genoemd in artikel 22.3 van de AVSN 2018 Deel C 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	herkeuring	2e herkeuring
	% korting op maandvergoeding voor het object waar de ruimte deel van uitmaakt	% korting op maandvergoeding voor het object waar de ruimte deel van uitmaakt
Sanitaire ruimten	5%	7%
Verkeersruimten	5%	7%
Bureauruimten	5%	7%
Horecaruimten	5%	7%
Leslokalen	5%	7%

De opdrachtnemer 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 herinspectie plaatsvinden in alle ruimtecategorieën. Bij opnieuw in gebreke blijven legt de opdrachtgever dit uit als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen de opdrachtgever 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 opdrachtnemer.

De kosten van herinspectie(s) als bepaald in artikel 22.4 t/m 22.6 van de AVSN 2018 Deel C komen altijd voor rekening van de opdrachtnemer.

De kosten in het geval van ontbinding, zoals beschreven in de AVSN 2018 artikel 8 Deel A, zonder uitputtend te willen zijn: de extra schoonmaakkosten; als ook de kosten van de noodzakelijke heraanbesteding; eindmeting; het op niveau brengen van de kwaliteit; als de

nulmeting zijn deel van de schade als bedoeld in artikel 8 van de AVSN 2018. De opdrachtgever bepaalt op welke wijze, de eventuele heraanbesteding zal plaatsvinden.

1.21 Eindmeting

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 opdrachtgever. Bij deze inspectie ligt het accent op de laag frequente werkzaamheden. De bevindingen van deze 100%-meting worden vastgelegd in een adviesrapport. De opdrachtnemer krijgt een redelijke termijn, de tijd de onvoldoendes te herstellen, voordat er een her-eindmeting zal plaatsvinden. De kosten voor deze her-eindmeting zijn voor de opdrachtnemer.

Op het moment dat deze eventuele her-eindmeting onvoldoende blijkt, dan zal de opdrachtgever de nieuwe opdrachtnemer de opdracht geven de tekortkomingen te herstellen. De maximale kosten hiervan worden door opdrachtgever bepaald en het gefactureerde bedrag is voor rekening van de oude opdrachtnemer.