

Bijlage 5 Programma van Eisen (PvE)

Behorende bij de Inschrijvingsleidraad Schoonmaak en Glasbewassing 2021

	Eisen inzake de uitvoering van schoonmaak en glasbewassing
Eis	1. Eisen inzake uitvoering schoonmaak geldend voor alle locaties
1.1	Het schoonmaakonderhoud bestaat uit de volgende componenten: • Reguliere schoonmaakwerkzaamheden (dagelijks, wekelijks of anders) op het hoofdkantoor en de aangegeven kantoren bij diverse buitenlocaties. • Periodiek (vloer) onderhoud. • Regie- en extra werkzaamheden op afroep van overige buitenlocaties. In diverse bijlagen zijn oppervlaktes, plattegronden en foto's van de locaties weergegeven voor zover bekend.
1.2	Opdrachtnemer garandeert dat de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden minimaal voldoet aan een AQL (Acceptable Quality Level) niveau van 4% voor de sanitaire ruimten; en een AQL niveau van 7% voor de overige ruimten (verkeersruimten, representatieve ruimten, kantoren etc.). Opdrachtgever kan middels een VSR-meting de geleverde kwaliteit (laten) meten conform de VSR-KMS 3 (of hoger). Beoordeling schoonmaakonderhoud is ook onderdeel van het jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek door HHSK. De beoordeling dient minimaal een 7 te zijn.
1.3	Het reguliere schoonmaakonderhoud is op basis van een resultaatverplichting. Het is aan Opdrachtnemer om op professionele wijze uitvoering te geven aan de scope van de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. Bij alle locaties worden de werkzaamheden uitgevoerd met ondersteuning van aanwezige werkprogramma's voor periodieke werkzaamheden opgesteld door Opdrachtnemer in overleg met contractbeheerder Opdrachtgever op basis van VSR-KMS richtlijnen. In bijlage 9 vindt u plattegronden, foto's en ruimtestaten van de kantoren, voor zover die bekend zijn.
1.4	Het betreft een contract voor twee jaar met tweemaal een optie tot verlengen met twee jaar, waarbij de aanbestedende dienst bepaalt of verlenging kan plaatsvinden. De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 juni 2021, de finale einddatum is 31 mei 2027, inclusief de verlengingen. Als gebruik gemaakt wordt van de verlengingsmogelijkheid zal dit uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de contracttermijn schriftelijk aan Opdrachtnemer bevestigd worden.
1.5	Opdrachtnemer staat met haar inschrijving garant voor het verlenen van de dienstverlening zoals in de aanbestedingsdocumenten staat beschreven.
1.6	HHSK wenst maximaal gebruik te maken van de expertise van dienstverlener. Het betreft o.a. advisering en begeleiden van de schoonmaakwerkzaamheden. Bij het hoofdkantoor in combinatie met de voorvrouw in dienst van HHSK. Het schoonmaakresultaat is bepalend, niet de uitgevoerde handelingen.
1.5	Waar nodig (bepaald Opdrachtgever) worden door Opdrachtnemer periodieke werkprogramma's m.b.t. periodieke werkzaamheden opgesteld. Deze dienen per ingangsdatum overeenkomst zodanig in de gebouwen te worden aangebracht dat het personeel ze te allen tijde kan raadplegen.
1.6	Er dient in de offerte rekening gehouden te worden met gemiddeld 255 werk-bare dagen tenzij dit voor een locatie anders is beschreven. Niet in te zetten uren als gevolg van extra verlofdagen, wettelijk bepaald of door HHSK aangewezen, dienen gecrediteerd te worden. Opdrachtnemer zal hier pro actief in handelen en tijdig aan Opdrachtgever een crediteringsvoorstel aanleveren.

1.7	De gegevens uit de bijlagen zijn met grote zorgvuldigheid samengesteld. Echter is het mogelijk dat hierin afwijkingen worden geconstateerd. Een eventuele verrekening van de aanneemsom zal op basis van de gemiddelde m ² prestatie zijn en het uurtarief uit de aanneemsom van inschrijving.
1.8	Schoonmaakwerkzaamheden welke niet conform planning zijn uitgevoerd, dienen te worden gemeld bij Opdrachtgever.
1.9	Voor de procesbewaking en de borging van de kwaliteit dienen maandelijks, op verschillende momenten, door Opdrachtnemer op de locaties DKS-controles uitgevoerd te worden. De resultaatrapporten daarvan worden digitaal verstuurd naar de contractbeheerder van de Opdrachtgever. Op het hoofdkantoor doet de voorvrouw HHSK de DKS-controles. De objectleider van Opdrachtnemer dient daarnaast elk kwartaal in het hoofdgebouw een eigen DKS te lopen al dan niet in bijzijn van de voorvrouw. De resultaten dienen met de voorvrouw doorgesproken te worden.
1.10	Opdrachtnemer dient voor het gehele schoonmaakcontract van alle locaties één contracteigenaar te hebben als aanspreekpunt voor contractbeheerder HHSK.
1.11	Bij het betreden van een schoon te maken ruimte dient het schoonmaakpersoneel van Opdrachtnemer toestemming te vragen voor het schoonmaken als op dat moment mensen in de ruimte aanwezig zijn.
1.12	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan de ruimten van HHSK te reserveren voor overleg met externe partijen tenzij dit nadrukkelijk is toegestaan door HHSK.
1.13	Voor het parkeren kan bij locatie Maasboulevard geen gebruik gemaakt worden van de voorzieningen van Opdrachtgever.
1.14	Opdrachtnemer is verplicht de door HHSK beschikbaar gestelde opslagfaciliteiten / werkkasten te gebruiken.
1.15	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer streeft naar een optimaal voorraadbeheer van materialen en middelen.
1.16	Opdrachtnemer garandeert dat direct vanaf ingangsdatum overeenkomst de overeengekomen service en dienstverlening goed georganiseerd is.
1.17	Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn mutaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties, wijziging in het aantal m ² of werkplekken op een locatie, kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. Opdrachtnemer dient hier flexibel in op te treden. Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van de overeenkomst. In geval van substantiële wijziging wordt Opdrachtnemer daar drie maanden voorafgaande schriftelijk van op de hoogte gesteld. Hierdoor wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om organisatorische veranderingen te kunnen doorvoeren.
1.18	Het binnen het schoonmaakonderhoud noodzakelijke periodieke vloer-onderhoud dient conform een werkprogramma vastgelegd en uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer plant de werkzaamheden jaarlijks in -inclusief inzicht type vloer en juiste oppervlakte schoon te maken locaties- en communiceert dit met de Opdrachtgever.
1.19	Opdrachtnemer dient alleen sanitair afval (papierenhanddoekjes) te verzamelen in daarvoor bestemde afvalzakken en deze afgesloten in de daarvoor bestemde vuilcontainer te deponeren.
1.20	De schoonmaakmedewerkers hebben een signaleringsfunctie. Hieronder wordt verstaan dat: • geconstateerde schade en kapotte zaken op de werklocatie aan de locatieverantwoordelijke bij Opdrachtgever gemeld dienen te worden. • schade veroorzaakt door henzelf op de werklocatie aan de locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever gemeld dient te worden. • calamiteiten op de werklocatie bij de locatiebeheerder gemeld dienen te worden. Bovenstaande meldingen dienen direct na constatering plaats te vinden.

1.21	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat haar schoonmaakpersoneel op de hoogte is van en handelt naar de geldende gedragsregels, huishoudelijke voorschriften van Opdrachtgever. Deze zullen door HHSK verstrekt worden. Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met: • de veiligheidsregels; • de vluchtwegen op de afdelingen; • de werking van het alarmsysteem; • het geldende BHV-plan van Opdrachtgever. Bij constatering van het niet na komen van de locatie specifieke huisregels is Opdrachtgever gerechtigd na een waarschuwing de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfeggen.
1.22	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever aanvullende schoonmaakwerkzaamheden op regiebasis binnen de standaard overeengekomen werktijden te verzorgen. Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld regie-uurtarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.
1.23	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever regiewerkzaamheden te verrichten buiten de standaard overeengekomen werktijden.
1.24	Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat te allen tijde, voor het verrichten van regiewerkzaamheden, voldoende schoonmaakpersoneel beschikbaar is.
1.25	Er dient binnen 1 week geacteerd te kunnen worden voor het uitvoeren van regiewerkzaamheden bij plotseling geplande evenementen en rondleidingen.
1.26	Aan het begin en aan het eind van de overeenkomst vindt een nulmeting plaats door huidige leverancier, nieuwe Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen. De Opdrachtnemer dient mee te werken aan deze nulmetingen. Op basis van deze beoordeling dient de nieuwe Opdrachtnemer met vertrekkende leverancier af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor de overdracht wordt hersteld of verrekend. De nulmeting vindt minimaal drie weken voor de overdracht plaats. Indien de vertrekkende leverancier de herstelwerkzaamheden niet of in slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer Partijen niet tot overeenstemming kunnen komen kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabel punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.
1.27	Ten behoeve van de facturering dient u rekening te houden met een gespecificeerde factuur. U dient te werken met de volgende factuursoorten: • <u>Schoonmaakonderhoud</u>: een maandfactuur achteraf, per locatie met vermelding uitgevoerd gecontracteerde schoonmaakonderhoud met facturatie van 1/12 deel van het jaarbedrag en/of gespecificeerd met uren onder vermelding van het contractnummer en inkoopordernummer. • <u>Glasbewassing</u>: (verzamel) factuur met getekende werkbond(nen) per beurt per locatie, na uitvoering van glasbewassingswerkzaamheden met vermelding van contractnummer en inkoopordernummer, indien nodig per locatie. • <u>Schoonmaak op afroep</u>: (verzamel)factuur achteraf met uitgevoerde werkzaamheden gespecificeerd per locatie + voorzien van bijbehorende inkoopordernummers en als bijlage de getekende werkbonden met daarin vermelding van de gewerkte uren. Facturen ten behoeve van uitvoering van een glasbewassingsbeurt of regiewerkzaamheden worden alleen betaalbaar gesteld als bij de factuur de voor akkoord getekende werkbonden zijn toegevoegd. Factuur digitaal sturen aan: crediteuren-schieland@hhs.nl in pdf-formaat.

	Adressering: HHSK t.a.v. financiële administratie Postbus 4059 3006 AB Rotterdam Om betaling mogelijk te maken is het verplicht het betreffende bestelnummer te vermelden in de factuur en op bestel- en werkbonnen.
1.28	Opdrachtgever zal de factuur binnen 30 dagen voldoen als de factuur voldoet aan de gestelde eisen.
1.29	De prijs in de invulstaten is exclusief btw. Opdrachtnemer geeft aan welk btw-percentage van toepassing is. Prijs is gebaseerd op prijspeil 2021.
	2. Eisen inzake uitvoering van de schoonmaak van het hoofdkantoor
2.1	Voor het hoofdkantoor hoeft geen rekening gehouden worden benodigdheden en (schoonmaakhulp)middelen. Deze worden door Opdrachtgever verzorgd.
2.2	HHSK zorgt zelf voor de bestelling van de benodigde (sanitaire) benodigdheden voor het hoofdkantoor.
2.3	Stofzuigwerkzaamheden dienen plaats te vinden vóór 07:00 uur i.v.m. geluidsoverlast.
2.4	De vergaderzalen dienen voor 08:00 uur schoongemaakt opgeleverd te worden.
2.5	De schoonmakers leggen 's morgens alleen de afvalbakken met papieren handdoekjes in de sanitaire ruimten. De overige afvalbakken niet.
2.6	De dieptereiniging van de keuken van het hoofdkantoor wordt na afroep door HHSK, uitgevoerd door of in opdracht van Opdrachtnemer.
2.7	Opdrachtnemer dient tevens op het hoofdkantoor tussen 12:00 – 13:00 uur een extra schoonmaakronde van de toiletten uit te voeren.
	3. Eisen inzake uitvoering schoonmaak op kantoren buitenlocaties
3.1	Opdrachtnemer houdt bij het bepalen van de prijs voor de buitenlocaties rekening met alle kosten die nodig zijn om de dienstverlening te kunnen uitvoeren. Prijs is onder andere inclusief alle benodigde schoonmaakmiddelen en -materialen. Opdrachtgever accepteert geen bijkomende kostenposten buiten de contractprijs om.
3.2	De reguliere schoonmaak op de kantoren van de buitenlocaties is prestatiegericht.
3.3	De periodieke werkzaamheden binnen de reguliere schoonmaak dienen zichtbaar te zijn in een op te stellen werkschema. De werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden op in overleg met de locatiebeheerder afgesproken werkdagen / tijden tussen 08:00 – 15:30 uur.
	4. Eisen inzake uitvoering schoonmaak van gemalen, AWZI's, RWZI's
4.1	Gemalen, afvalwaterzuiveringen (AWZI's) en rioolgemalen (RWZI's) worden op afroep schoongemaakt conform verzoek en aanwijzingen van de beheerders van de locaties. Zie ook bijlage 10 Prijzenformulier voor overzicht AWZI's en RWZI's.
4.2	De afroep werkzaamheden worden uitgevoerd op, in overleg met de locatiebeheerder, afgesproken werkdagen en tijden tussen 08:00 – 15:30 uur.
4.3	Toegang tot de locaties geschiedt conform de procedures van Opdrachtgever. Bij het betreden van de locaties dient men zich aan en af te melden bij de aanwezige locatiebeheerder of controlekamer (CRK). Instructies volgen na gunning. Kosten voortvloeiend uit verkeert gebruik door schoonmaker zijn voor Opdrachtnemer.
	5. Eisen inzake sanitaire verbruiksartikelen

5.1	Opdrachtnemer hoeft GEEN sanitaire verbruiksartikelen te bestellen en het voorraadbeheer ervan te verzorgen. Opdrachtgever verzorgt dit zelf op de locaties.
5.2	Opdrachtnemer dient wel op alle buitenlocaties de aanwezige sanitaire voorzieningen bij te vullen (zeep-handdoekjes-toiletpapier etc.).
5.3	Opdrachtnemer dient het personeel goed te instrueren inzake het correct bijvullen van de aanwezige sanitaire voorzieningen.
5.4	Bij storing of kapotte sanitaire voorzieningen dienen medewerkers Opdrachtnemer medewerker Opdrachtgever direct hiervan in kennis te stellen.
	6. Eisen inzake glasbewassing en anti-spinbehandeling
6.1	Per beurt wordt een prijs per m² aangevraagd. Voor de voorzieningen worden totaalprijzen per inzet aangevraagd. De m2-prijzen dienen all-in prijzen te zijn. Er worden geen extra kosten buiten de totaal m2-prijzen om vergoed. U dient in de m2-prijs op te nemen: • personeelskosten (loonkosten e.d.); • het verbruik en gebruik van hulp- en reinigingsmiddelen; • gebruik van gangbaar materieel; • reistijd en kilometers van en naar de werkplek (voorrijkosten); • overheadkosten; • parkeergelden; • transport- en brandstof kosten; • winst en risico; • alle overige kosten. De totaalprijs voor de voorzieningen dient een all-in prijs te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten deze totaalprijzen om.
6.2	Als onvoldoende wordt het volgende aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil zoals dode insecten, plankbandresten, methodefouten (lekstrepen, waas, spetters etc.), spinrag, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen op onderliggende beplating, vensterbanken of meubilair etc. dienen te worden verwijderd.
6.3	<i>Hoeveelheid.</i> In bijlage 10 Prijzenformulier zijn de oppervlakten glas opgegeven zoals deze bekend zijn bij de Opdrachtgever. Het is aan de Opdrachtnemer om deze hoeveelheden bij te houden. Indien naar mening van de Opdrachtnemer de hoeveelheid is gewijzigd dan dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opgave te verstrekken. Opdrachtgever heeft het recht om deze lijst te controleren. Een wijziging van de hoeveelheid wordt pas erkend indien Opdrachtgever dit schriftelijk heeft bevestigd aan Opdrachtnemer. Zolang er nog geen sprake is van erkenning dienen de bestaande afgesproken bedragen te worden gefactureerd.
6.4	<i>Niet uitgevoerde glasbewassing.</i> Indien tijdens de uitvoering van de glazenwasserswerkzaamheden bepaalde stukken niet kunnen worden uitgevoerd, dan dient dit door de Opdrachtnemer te worden aangegeven. Met de Opdrachtgever zal dan naar een oplossing worden gezocht. Alleen de daadwerkelijk uitgevoerde glaswerkzaamheden mogen in rekening worden gebracht.
6.5	<i>Planning.</i> Opdrachtnemer dient binnen één maand na ingangsdatum van de overeenkomst een jaarplanning te overleggen waarin de glasbewassing worden uitgevoerd met daarbij aangegeven de voorzieningen die zullen worden ingezet. Deze jaarplanning dient in overeenstemming met Opdrachtgever te worden samengesteld. Uitvoeringstijden dienen te worden afgestemd met de contactpersoon van de betreffende locaties. Indien door (weers-)omstandigheden van de planning moet worden afgeweken, dient Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever, indien mogelijk

	vooraf, kenbaar te maken. Een alternatieve planning dient met Opdrachtgever te worden afgestemd.
6.6	Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke arbo-, veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging dient te worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de cao-arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich voor aanvang werk op de hoogte te stellen van aanwijzingen en dienen de apparaten waarmee gewerkt moet worden te controleren op keuring en werking.
6.7	Risico inventarisatie (RI&E) Opdrachtnemer dient voor de aanvang van glasbewassingswerkzaamheden van een locatie een volledig ingevulde RI&E voor de betreffende locatie ondertekent te overleggen alvorens het werk uitgevoerd kan worden. Ook dienen eventuele bouwkundig vereiste aanpassingen uitgevoerd te zijn door Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient de voorzieningen op te nemen in de RI&E's (b.v. hoogwerkers, ladders enz.) om de werkzaamheden volgens de geldende wetgeving te kunnen uitvoeren. De te treffen voorzieningen mogen geen schade aan de locatie veroorzaken.
6.8	Voor het hoofdkantoor dient aan de buitenkant een gedeelte van de glasbewassingwerkzaamheden met een hoogwerker uitgevoerd te worden en een gedeelte met een gondel. Opdrachtnemer dient voor het wassen van de betreffende ramen deze gondel ook daadwerkelijk te gebruiken. Opdrachtgever draagt zorg voor de jaarlijkse kwaliteitscheck van de gondelvoorzieningen. Waar het gebruik van een valbeveiligingssysteem (harnas) verplicht is, dient Opdrachtnemer zelf voor het materiaal en keuringen ervan zorg te dragen.
6.9	Bij de AWZI's en RWZI's dienen de glazenwassers in het bezit te zijn van jaarlijks door HHSK uit te geven werkvergunningen (TRA's). Opdrachtgever verstrekt deze uiterlijk begin januari van een jaar.
6.10	Onder meer uit hoofde van veiligheid is Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor het personeel dat op locaties wordt ingezet. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle instructies en signalisaties door haar personeel worden opgevolgd. Opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten t.a.v. van middelen en personeel.
6.11	Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen b.v. onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie, is Opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken. Nadat Opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde zal Opdrachtgever daartoe de geëigende controle instanties informeren. De eventueel aan Opdrachtgever opgelegde boetes worden verhaald op Opdrachtnemer.
6.12	Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks in januari de jaarplanning van de glasbewassing aan contractbeheerder HHSK. Minimaal vijf werkdagen voor uitvoering van de glasbewassing wordt dit doorgegeven aan contractbeheerder HHSK. Ook wijzigingen in de planning worden een week voor uitvoering werk aan contractbeheerder HHSK doorgegeven.
6.13	Opdrachtgever geeft tussentijdse opdrachten minimaal 5 werkdagen voorafgaande aan de gewenste uitvoerdatum door aan Opdrachtnemer.
6.14	Een glasbewassingsbeurt kan alleen gefactureerd worden als de werkbbon voor het uitgevoerde werk na oplevering voor akkoord getekend is door locatieverantwoordelijke HHSK. Een kopie van de oplever- of werkbbon dient bij de factuur gevoegd te worden.
6.15	Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan het aantal m² uit bijlage 10. Het aantal m² uit het prijnenformulier dient ter indicatie en bepaling van de inschrijfsom op dit onderdeel. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om wijzigingen in het aantal m² binnen 2 maanden na definitieve

	gunning aan te dragen bij Opdrachtgever en wijzigingen te onderbouwen zodat vervolgens de definitieve beurtprijs per locatie kan worden bepaald.
6.16	Bij buitenlocaties wordt regelmatig als afroep opdracht antispinbehandeling of een combinatie schoonmaak, antispinbehandeling, glasbewassing uitgevraagd. Opdrachtnemer dient dit te kunnen verzorgen.
	7. Eisen inzake hulpverlening bij Calamiteiten
7.1	Opdrachtnemer heeft de beschikking over een calamiteiten- of specialisten-ploeg die in geval van nood 24-7 bereikbaar is voor inzet voor Opdrachtnemer. Onder calamiteiten wordt b.v. verstaan wateroverlast, brandschade e.d.
7.2	Bij het verhelpen van calamiteiten dient Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat dit geen invloed heeft op de voortgang van het reguliere schoonmaakwerk bij Opdrachtgever.
7.3	Na uitvoering van de werkzaamheden na een calamiteit dient er een gereed melding gegeven te worden bij Opdrachtgever.
	8. Eisen ten aanzien van personeel en organisatie
8.1	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Het is voor Opdrachtgever of medewerker ervan mogelijk om met medewerker Opdrachtnemer een gesprek te voeren in de Nederlandse taal en de medewerker begrijpt de taal in woord om werkinstructies en vragen in het logboek te kunnen opvolgen.
8.2	Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden aantoonbaar vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. • Waar resultaatgericht gewerkt moet worden dient het personeel ruime ervaring te hebben met het uitvoeren van resultaatgerichte schoonmaak. • Op de overige locaties dienen medewerkers ruime ervaring te hebben met de uit te voeren (specialistische) schoonmaakwerkzaamheden. • De specialistische dienst kan geheel zelfstandig met de juiste middelen de gevraagde schoonmaak-/reinigingswerk uitvoeren.
8.3	Met het oog op de unieke schoonmaakomgeving van de Opdrachtgever geldt dat bij de buitenlocaties niet zijnde kantoorgedeelten het niet is toegestaan schoonmaak personeel in te zetten onder de leeftijd van 22 jaar. Dit in verband met verhoogd risico door de aanwezigheid van gemalen, zuiveringen, bedieningspanelen, machines etc. op deze locaties.
8.4	Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de eventueel in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante en noodzakelijke documenten.
8.5	In bijlage 7 wordt het huidige personeelsbestand in dienst van de huidige Opdrachtnemer werkzaam bij HHSK anoniem weergegeven. HHSK hecht waarde aan een eventuele zorgvuldige overgang voor het personeel. Het personeel mag geen enkel (financieel/arbeidsvoorwaardelijk) nadeel ondervinden van de aanbesteding. Opdrachtnemer dient bij contractwisseling de werkgelegenheidsclausule volgens de geldende Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38) toe te passen. Er dient rekening te worden gehouden met overname van het personeel.
8.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers t.b.v. het realiseren van de gevraagde dienstverlening. Structurele wijzigingen in de kwantitatieve en kwalitatieve personeelsinzet worden uitsluitend geaccepteerd na overleg met en goedkeuring van HHSK.
8.7	Opdrachtnemer meldt personeelswisselingen vooraf en tijdig schriftelijk bij de contractbeheerder HHSK.
8.8	Mocht in de toekomst de voorvrouwfunctie toch neergelegd worden bij Opdrachtnemer dan dient HHSK betrokken te worden bij de keuze van de voorvrouw. Alleen na goedkeuring van Opdrachtgever is de plaatsing akkoord.

8.9	Inzet van niet-vak volwassenen ofwel stagiaires is toegestaan met een begeleiding van een vak volwassene.
8.10	Opdrachtgever heeft het recht om Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst te verzoeken een personeelslid te vervangen door een ander, als
8.11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van alle relevante informatie aan haar medewerkers. Dit dient op schrift te worden gesteld door middel van handleiding, standaard operating procedures en richtlijnen. Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat alle instructies door haar medewerkers worden gelezen, begrepen en uitgevoerd. Opdrachtnemer stelt nauwkeurige voorschriften op voor werkwijzen die het milieu ontzien en de gezondheid en veiligheid op het werk respecteren. Deze voorschriften dienen zodanig in de gebouwen te worden aangebracht dat het personeel ze te allen tijde kan raadplegen.
8.12	Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor de medewerkers van Opdrachtnemer geschiedt conform de van toepassing zijnde CAO. Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan slechts plaatsvinden nadat hierover tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk overeenstemming is bereikt. Dit gebeurt conform de afspraken overeengekomen in de overeenkomst.
8.13	Het personeel van Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van haar taak representatieve, duidelijk herkenbare, schone en veilige werkkleding te dragen. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is HHSK gerechtigd de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw te ontfeggen. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn verplichtingen die overeengekomen werkzaamheden uit te voeren. De schade is voor rekening van Opdrachtnemer.
8.14	Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer (deel)opdrachten verstrekt aan onderaannemers, blijft de Opdrachtnemer optreden als contractpartij en is Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onder-aanneming worden gegeven. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen eventuele nadelige gevolgen.
8.15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van ingezette materialen en middelen. Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat de bedrijfskleding en noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen juist wordt gedragen. B.v. veiligheidsbril, -(hand)schoenen, gehoorbescherming, valbescherming. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt direct gemeld bij Opdrachtgever en zal verhaald worden bij Opdrachtnemer.
8.16	Het schoonmaakpersoneel dat de diensten uitvoert bij HHSK moet periodiek worden geschoold in de diverse taken. De scholing moet gaan over gebruikte schoonmaakmiddelen, -methoden, -apparatuur en -machines, afvalbeheer, gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten. Opdrachtnemer houdt van de scholing (introductie/beroepsopleiding) een overzicht bij ten behoeve van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat minimaal 80% van de medewerkers binnen een tijdsbestek van een half jaar de SVS basisopleiding of gelijkwaardige basisopleiding schoonmaak heeft afgerond.
8.17	De Opdrachtnemer dient bij absentie van schoonmaakpersoneel er voor te zorgen dat dit niet leidt tot het niet uitvoeren van werkzaamheden. Tevens dient dit geen consequenties te hebben op de gestelde resultaatverwachtingen. Langdurende absentie en vervanging dient gecommuniceerd te worden met Opdrachtgever.
8.18	Absentie van leidinggevenden dient direct te worden opgevangen en dient aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd. Tevens dient aangegeven te worden wie gedurende verlof/ziekte de leidinggevende taken vervuld en aanspreekpunt is.
9. Social Return on Investment	

9.1	Opdrachtgever staat positief op het doorvoeren van Social Return binnen de opdracht. Hierbij geldt als minimum een percentage van 2 % van de loonsom en onder begeleiding van een vak volwassene. Het is niet toegestaan personeel jonger dan 22 jaar in te schakelen. Onder personen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt wordt in dit verband verstaan • Uitkeringsgerechtigden op basis van: • WWB • WW (langer dan 12 maanden werkloos en/of 50 jaar of ouder.) • WIA/ WGA/ WAZ • WAJONG • IAOW/ IOAZ • WSW-geïndiceerde • Niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden
9.2	Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor begeleiding en aansturing van de medewerkers met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.
9.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle uitgevoerde werkzaamheden en dus ook voor werkzaamheden uitgevoerd door medewerkers met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.
10. Eisen inzake kwaliteit, duurzaamheid en milieuaspecten	
10.1	Opdrachtgever hecht waarde aan minimale belasting van het milieu. Opdrachtnemer zorgt voor beperking milieubelasting en realiseert dit door o.a. het geven van voldoende voorlichting aan personeel, inzet van functionele maar zo min mogelijk het milieu belastende schoonmaakmiddelen, doseersystemen, beperking energiegebruik en opvolging van relevante bepalingen uit de Wet Milieubeheer welke onder andere eisen stelt aan gebruik van specifieke middelen, verpakking en etikettering.
10.2	Opdrachtnemer is ermee bekend, dat Opdrachtgever de belasting voor het milieu binnen haar bedrijfsvoering wil beperken. Opdrachtnemer verklaart zich ervoor in te zullen spannen de belasting van het milieu, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of verrichtte diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zo min mogelijk milieubelastende materialen en producten toe te passen.
10.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste aanvoer, afvoer en gebruik van materialen en middelen. Bij onjuiste aanvoer, afvoer of gebruik is Opdrachtnemer aansprakelijk bij schade aan het milieu en betreffende eigendommen van HHSK.
10.4	De Opdrachtnemer dient nauwkeurige voorschriften op te stellen voor werkwijzen die het milieu ontzien en de gezondheid en veiligheid op het werk respecteren. Deze voorschriften dienen zodanig in de gebouwen te worden aangebracht dat het personeel ze te allen tijde kan raadplegen.
10.5	De Veiligheidsinformatiebladen (VIB's) van de reinigingsmiddelen dienen voor ingebruikname bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek.
10.6	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever voor de (eerste) levering schriftelijk op de hoogte, indien zij materialen of producten toepast, waarvan bekend is, dat zij op zichzelf of door de combinatie met andere materialen of producten gevaar op kunnen leveren voor mens en milieu, of indien het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt gebruik van de door Opdrachtnemer te leveren goederen resulteert in afvalstoffen of indien de goederen zelf afvalstoffen zijn, ten aanzien waarvan wettelijke maatregelen van kracht zijn. Opdrachtgever is in die gevallen gerechtigd gedane bestelling te annuleren.
10.7	Periodiek vloeronderhoud dient afgestemd te zijn op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de betreffende vloer, zoals beschreven in de werk-programma's en advies leverancier. Voor

	vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.
10.8	De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers dienen te voldoen aan de eisen zoals beschreven in het Publicatieblad van de Europese Unie, "Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 28 mei 2014 (2014/313/EU).
10.9	De reinigingsmiddelen dienen geëtiketteerd te worden volgens wettelijke eisen (zowel tekst als pictogrammen).
10.10	Er dient geen schuurmiddel, chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen gebruikt worden.
10.11	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
10.12	Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksooplossing dient altijd gebruik te worden gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (dosereren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast. De Opdrachtnemer ziet er op toe dat bij het gebruik van producten de voorgeschreven doseringen worden toegepast.
11. Eisen ten aanzien van inzet materialen	
11.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines.
11.2	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de juiste hoeveelheid, aanvoer en gebruik van materialen.
11.3	De gebruikte schoonmaakmaterialen dienen na uitvoering van de werkzaamheden te worden gereinigd en opgeborgen.
11.4	Opdrachtnemer dient te allen tijde materialen te gebruiken die schoon zijn en in een goede staat verkeren.
11.5	Alle elektrische apparaten en machines dienen te voldoen aan NEN 3140 en dienen jaarlijks gekeurd te worden door de Opdrachtnemer.
11.6	De stofzuigers van Opdrachtnemer die ingezet worden op de locaties dienen maximaal 65 decibel aan geluid te produceren. Tevens dienen de juiste hulpmiddelen aanwezig te zijn voor een goed stofzuigresultaat.
11.7	De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van herbruikbare microvezeldoeken.
12. Eisen inzake Communicatie	
12.1	Opdrachtnemer dient één overkoepelend contactpersoon aan te wijzen die de overeenkomst beheert en contactpersoon is voor contactpersoon Opdrachtgever. Op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen minimaal de volgende overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden: • Operationeel overleg – 1 x per maand Bespreking objectleider met locatieverantwoordelijke op locatieniveau over voortgang dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden, uitkomst DKS, etc. • Tactisch overleg – 4 x per jaar Bespreking accounthouder met contractbeheerder over alle locaties over algemene zaken, kwaliteit, KPI's, planning werkzaamheden, -periodieken, managementrapportage, mutaties e.d. • Strategisch overleg – 1 x per jaar

	Bespreking accounthouder met contractbeheerder en budgetverantwoordelijke over alle locaties over algemene voortgang schoonmaakonderhoud, de contractueel overeengekomen prijsstellingen, innovatie, ureninzet KPI's etc. Verder is de frequentie van communicatie naar inzicht van beide en afhankelijk van onderwerpen, wijzigingen en bijsturing.
12.2	In een kwartaaloverleg wordt de kwartaalrapportage besproken. Minimaal een week voor het overleg wordt onderstaande management informatie over het afgelopen kwartaal verstrekt, te weten: begin april, begin juli, begin oktober en begin januari: • Overzicht klachten en de afhandeling en wijze van borging verbetering. • Overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen. • Voorstellen ter verbetering van bestaande dienstverlening. • Overzicht uitgevoerde periodieke werkzaamheden. • Overzicht uitgevoerde extra opdrachten / specialistisch onderhoud. • Financiële rapportage / kostenoverzicht gespecificeerd per locatie. • Mutaties in personeelsbestand. Andere onderwerpen worden voor een overleg gemeld en op de agenda geplaatst.
12.3	Van een overleg verstuurt Opdrachtnemer binnen een week na het overleg een schriftelijk verslag met een goede weergave van de gesprekspunten, afspraken en acties. Bij onduidelijkheden vult (contract)beheerder het verslag aan.
12.4	Opdrachtnemer stelt voor alle locaties aan Opdrachtgever een objectinformatieboek ter beschikking met minimaal de volgende onderwerpen uitgewerkt: • naam en telefoonnummer van contactpersoon Opdrachtnemer en -gever. • huisregels, veiligheidsvoorschriften (alarm) en vluchtwegen locatie. • BHV voorzieningen. • werkinstructies, taakkaarten, werkprogramma's in periodieke planning. • actueel overzicht van aanwezige materialen en middelen op de locatie. • eventuele keuringsrapporten van in gebruik zijnde apparaten. • productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor eventuele chemicaliën die gebruikt worden op locatie. • risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) schoonmaak waar nodig. Bij constatering van het niet nakomen van de locatie specifieke huisregels is Opdrachtgever gerechtigd, na een waarschuwing, de betrokken schoonmaker direct en permanent de toegang tot de (HHSK) locatie(s) te ontfeggen.
12.5	De Opdrachtnemer dient op elke locatie een zichtbare aftekenlijst te hangen waarop de aanwezigheid (start en eindtijd) bijgehouden wordt. Ook dient op deze lijst ruimte te zijn om meldingen te noteren voor de locatieverantwoordelijke.
12.6	Buiten standaard communicatiemomenten op operationeel, tactisch en strategisch- niveau, dient een schoonmaker op een buitenlocatie altijd mobiel bereikbaar te zijn om ad hoc zaken af te stemmen/handelen en in het geval van calamiteiten. Gebruik van de mobiele telefoon is echter alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.
	10. Eisen inzake toegangsbeleid
13.1	Opdrachtgever kan aan medewerker van Opdrachtnemer sleutels en of toegangspas ter beschikking stellen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zorgvuldig beheer van deze sleutels/toegangspassen. In geval van verlies dient dit direct gemeld te worden aan Opdrachtgever. Toegangspassen en sleutels worden op naam uitgegeven en zijn niet overdraagbaar.

13.2	Alle kosten als gevolg van verlies van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutels aan Opdrachtnemer komen ongeacht de hoogte van het bedrag voor rekening van Opdrachtnemer.
13.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers niet vergezeld worden door personen die niet bij Opdrachtgever worden ingezet voor de uitvoering van onderhavige opdracht.
13.4	Personeel van Opdrachtnemer dat betrokken is bij de uitvoering van werkzaamheden, wordt verplicht gesteld zich te houden aan de beveiligingsprocedures. Opdrachtnemer is gehouden, rekening te houden met de wensen op het gebied van toegangsbeveiliging en informatiebeveiliging.
	11. Juridische eisen
14.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de concept overeenkomst zoals opgenomen in bijlage 2 en 3. Mocht Opdrachtnemer van mening zijn dat artikelen disproportioneel zijn, dient Opdrachtnemer dit tijdens het indienen van de Nota van Inlichtingen kenbaar te maken. Aanbestedende dienst zal door middel van de Nota van Inlichtingen aangeven of er sprake is van wijzigingen in de overeenkomst die daarna definitief is.
14.2	De algemene inkoopvoorwaarden AWWODI 2018 zijn op deze opdracht van toepassing. Voorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
14.3	Opdrachtnemer verleent te allen tijde medewerking, ook op het moment dat de overeenkomst afloopt of dat Opdrachtnemer wegens wanprestatie (delen van) de opdracht moet afstaan en een nieuwe dienstverlener de werkzaamheden gaat overnemen. Bij tegenwerking worden de daardoor ontstane kosten verhaald op Opdrachtnemer.
	15. Eisen t.a.v. klachten en meldingen
15.1	Opdrachtnemer dient klachten en meldingen te registreren en per kwartaal een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de managementrapportage en het kwartaaloverleg met Opdrachtgever.
15.2	Klachten en meldingen dienen in overleg met Opdrachtgever en op korte termijn gecommuniceerd- en afgedaan te worden. De oplossing dient eveneens gecommuniceerd te worden.
15.3	Het oplossen van klachten en meldingen dient niet ten koste te gaan van de reguliere uitvoering van de werkzaamheden en het resultaat ervan.
	16. Implementatiefase
16.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning van HHSK. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vaste contactpersoon aan voor Opdrachtgever.