

Aanbestedingsdocument

Openbare Europese Aanbesteding
Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Namens:



de leijgraaf

Key-Quality

Parklaan 6-8

6131 KG Sittard

Communicatiegegevens:

Telefoon: 046-458 3222

Fax: 046-458 0707

E-mail: www.key-quality.nl

Ref. .Nr. : KQSP/112020

Inhoudsopgave

1	De aanbestedende dienst.....	4
1.1	De Leijgraaf	4
2	Uitgangspunten	5
2.1	Opdrachtomschrijving en kenmerken	5
2.2	Perceelindeling	5
2.3	Overkoepelende doelstelling	5
2.4	Doelstelling schoonmaak.....	5
2.6	Doelstelling glasbewassing	6
2.7	Voorbehouden opdracht perceel 1 schoonmaak	6
2.8	Omvang van de opdracht	6
2.9	Contractperiode.....	7
3	(Rand)voorwaarden en bepalingen	7
3.1	Kosten	7
3.2	Tegenstrijdigheden	7
3.3	Taal	7
3.4	Nederlands recht	7
3.5	Eigendom en geheimhouding.....	7
3.6	Gestanddoening.....	8
3.7	Combinaties.....	8
3.8	Onderaanneming	8
3.9	Prijsonderhandelingen	8
3.10	Indexering	9
3.11	Inkoopvoorwaarden	9
3.12	Conceptovereenkomsten.....	9
3.13	Gewijzigde aanbestedingswet 2012	9
3.14	Verplichtingen inschrijver.....	9
3.15	Voorwaarden inschrijving	9
4	Aanbestedingsprocedure	10
4.1	Wijze van aanbesteden.....	10
4.2	Communicatie	10
4.3	Tijdschema	10
4.4	Schouwing	11
4.5	Vragen en nota van inlichtingen	11
4.7	Indienen van de offerte	12
4.8	Gunning	12
4.9	Voorbehoud	12
5	Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	13
5.1	Uitsluitingsgronden alle percelen	13
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	13
5.1.2	Gedragsverklaring aanbesteden	13
5.1.3	Verklaring moedermaatschappij	13
5.1.4	Beroepsbevoegdheid	13
5.1.5	Verzekering	14
5.1.6	Solvabiliteit alle percelen	14
5.1.7	Kerncompetenties	14
5.1.8	Milieu-managementsysteem	16

	5.1.9	Kwaliteitsmanagementsysteem	16
6		Gunningcriteria.....	17
	6.1	Perceel 1 schoonmaak	17
	6.1.1	Prijsaspecten.....	17
	6.1.2	Kwaliteitsaspecten	20
	6.1.3	Totale beoordeling	23
	6.2	Perceel 2: glasbewassing	23
	6.2.1	Kwaliteitsaspecten	24
	6.2.2	Totale beoordeling	25
7		Programma van eisen schoonmaak (perceel 1)	26
	7.1	Dagelijkse schoonmaak	26
	7.2	Ruimtestaat	27
	7.3	Periodieke werkzaamheden	28
	7.4	Periodiek vloeronderhoud.....	29
	7.5	Regie werkzaamheden.....	30
	7.6	Kwaliteit en controles	31
	7.6.1	VSR-KMS Contractbeheersing	31
	7.6.2	Vloerencontrole	31
	7.6.3	Nulmeting.....	32
	7.7	Werkdagen en werktijden.....	32
	7.8	Contractmutaties	32
	7.9	Logboek, gebouwinformatieboek	33
	7.10	Meldingen en Klachten.....	33
	7.11	Personeel.....	34
	7.12	Veiligheid.....	36
	7.13	Alarm.....	36
	7.14	Bereikbaarheid bij calamiteiten	36
	7.15	Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever.....	36
	7.16	Milieu	37
	7.17	Sanitaire voorzieningen	38
	7.18	Communicatie	39
	7.19	Facturering	40
8		Programma van eisen glasbewassing en gevelreiniging (perceel 2).....	41
	8.1	Risico- inventarisatie en evaluatie	41
	8.2	Uitvoering glasbewassing, gevelbeplating en boeiboorden reiniging	41
	8.3	Oplevering glasbewassing	42
	8.4	Frequentie glasbewassing	42
	8.5	Planning / vooraankondiging	42
	8.6	Personeel.....	42
	8.7	Veiligheid.....	43
	8.8	Milieu	43
	8.9	Facturering	43

1 De aanbestedende dienst

1.1 De Leijgraaf

Als school hebben we een belangrijke opdracht: onze studenten optimaal voorbereiden op de rest van hun leven. Daarom bieden we ze alle kansen om zich te ontplooiën, als beroepsprofessional én als mens. Dat doen we door van de regio ons klaslokaal te maken.

Bij De Leijgraaf staan we midden in de maatschappij. Daarom bieden we onderwijs in de breedste zin van het woord: van middelbaar beroepsonderwijs voor jongeren tot en met bedrijfsopleidingen, volwassenenonderwijs en inburgeringscursussen. Dat doen we vanuit drie regiocolleges (Oss, Meierijstad en Cuijk), die ieder in nauwe verbinding met hun directe omgeving staan. Bij De Leijgraaf studeren circa 5.000 studenten. Ongeveer 700 personeelsleden doen al het mogelijke om de ambities van De Leijgraaf waar te maken.

Praktijkgericht onderwijs...

Écht iets leren, dat doe je in de praktijk, bij voorkeur op de plek waar je straks aan de slag gaat. Daarom sturen we onze studenten vanaf dag één de regio in, zodat ze heel hun opleiding met beide benen 'in het vak' staan. Daarnaast halen we de praktijk naar binnen, door gastdocenten uit te nodigen die de beroepen van nu en de toekomst als geen ander kennen.

Gericht op de regio...

Onze regio kent vijf economische speerpunten: Food, Lifestyle, Health, Technology en Business. Doordat onze beroepsopdrachten zich op deze speerpunten richten, bieden we onderwijs dat spannend, relevant en aantrekkelijk is. Zo stomen we onze studenten klaar voor een prachtige loopbaan, en bieden we bedrijven en instellingen de beroepsprofessionals die ze nodig hebben.

Waarbij elke student telt....

We zijn een school waar elke student telt. Heeft iemand behoefte aan meer uitdaging? Dan zorgen we daarvoor. Is er juist wat extra ondersteuning nodig? Dan komt die er. Zo begeleiden we elke student op zijn of haar eigen manier.

Kernkwaliteiten

Er zijn twee kernkwaliteiten belangrijk voor De Leijgraaf namelijk 'dichtbij de student' en 'verbondenheid met de regio'. Deze kernkwaliteiten zijn onderscheidend en kenmerkend voor De Leijgraaf. Zij maken het dat de organisatie zich onderscheidt van andere aanbieders.

Meer informatie vindt u op de website: www.leijgraaf.nl.

2 Uitgangspunten

2.1 Opdrachtomschrijving en kenmerken

De opdracht omvat het leveren van schoonmaakonderhoud (dagelijks, periodiek en regiewerkzaamheden) en glasbewassing.

De Opdrachtgever wenst door middel van een openbare Europese aanbesteding een overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer per perceel welke de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft aangeboden.

Het samenwerkingsverband met huidige Opdrachtnemer inzake onderwijs entree niveau 2 plus valt buiten deze overeenkomst

2.2 Perceelindeling

De totale opdracht is verdeeld in 2 percelen, 1 perceel schoonmaak en 1 perceel glasbewassing.

2.3 Overkoepelende doelstelling

De Leijgraaf (hierna Opdrachtgever) levert door het bieden van een schone en hygiënische omgeving een bijdrage aan een inspirerende leer- en werkomgeving voor de studenten, docenten en medewerkers ter ondersteuning van het primaire (onderwijs)proces. Hierbij wordt uitgegaan van professionaliteit en pro activiteit door Opdrachtnemer. Goede uitvoering geven aan de afspraken uit de overeenkomst door Opdrachtnemer en het meetbaar kunnen volgen van de resultaten uit de overeenkomst door Opdrachtgever is van groot belang. Door Opdrachtnemer wordt flexibel ingespeeld op de veranderende omstandigheden om op deze wijze continuïteit van de dienstverlening te garanderen. Tenslotte maakt Opdrachtnemer inzichtelijk dat aan alle aspecten uit de overeenkomst wordt voldaan gedurende de volledige contractduur.

2.4 Doelstelling schoonmaak

Doel van deze aanbesteding is het afsluiten van één overeenkomst (welke voldoet aan de wet- en regelgeving) met een betrouwbare en kwalitatief goede Opdrachtnemer die qua kwaliteit van de dienstverlening een verbetering/minimaal evenaring is van de huidige dienstverlening voor schoonmaakonderhoud en waarmee flexibele afspraken met betrekking tot het in- en uitschuiven van werkzaamheden en/of locaties mogelijk zijn. Door middel van schoonmaak moet het primaire proces van Opdrachtgever gefaciliteerd worden. Opdrachtgever wil een kwaliteitsniveau voor schoonmaak inkopen dat acceptabel is voor de branche tegen marktconforme tarieven waarbij lange termijn relatie, ontzorgende houding, proactief adviseren, klantfocus en betrokkenheid een essentiële rol spelen. De technische kwaliteit van schoonmaakonderhoud vormt de basis voor de overeenkomst en zal gedurende de contractperiode minimaal moeten voldoen aan het beschreven kwaliteitsniveau. Dit wordt gecontroleerd door middel van de uitvoering van kwaliteitscontroles (VSR-KMS) door een onafhankelijk adviesbureau.

2.6 Doelstelling glasbewassing

Doel van deze aanbesteding is het afsluiten van één overeenkomst (welke voldoet aan de wet- en regelgeving) met een betrouwbare en kwalitatief goede opdrachtnemer die qua kwaliteit van de dienstverlening een verbetering/minimaal evenaring is van de huidige dienstverlening voor glasbewassing van de locaties welke onderdeel vormen van dit perceel aan de binnen- en de buitenzijde. Opdrachtgever wil een kwaliteitsniveau voor glasbewassing inkopen dat acceptabel is voor de branche tegen marktconforme tarieven waarbij lange termijn relatie, ontzorgende houding, proactief adviseren, klantfocus en betrokkenheid een essentiële rol spelen.

2.7 Voorbehouden opdracht perceel 1 schoonmaak

Perceel 1 is voorbehouden aan sociale werkbedrijven en aan ondernemers die de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel hebben, of de uitvoering ervan voorbehouden in het kader van programma's voor beschermde arbeid, mits ten minste 30% van de werknemers van deze werkplaatsen, ondernemingen of programma's gehandicapte of kansarme werknemers zijn als bedoeld in artikel 2.82 lid 1 gewijzigde aanbestedingswet 2012. Dit betekent dat de concurrentie voor de opdracht beperkt mag worden tot de in dit artikel beschreven partijen. Voor de uitvoering van de reguliere schoonmaak (dagelijkse en periodieke werkzaamheden) dient de inschrijver minimaal ~~60~~55% van het werk te laten uitvoeren door medewerkers uit de doelgroep.

2.8 Omvang van de opdracht

De werkzaamheden zijn verspreid over 8 onderwijslocaties van Opdrachtgever. Het totaal beslaat ongeveer 31.000 m² vloeroppervlak. Opgegeven aantallen en oppervlakten zijn indicatief, er kunnen derhalve geen rechten aan ontleend worden.

De aanbesteding heeft betrekking op de volgende locaties:

Adres	Plaats	M2	Perceel 1	Perceel 2
Beversestraat 20	Cuijk	989	√	√
Jan van Cuijkstraat 52	Cuijk	2.008	√	√
Euterpelaan 100	Oss	8.892	√	√
Gasstraat Oost 12	Oss	786	√	
Nelson Mandelaboulevard 4	Oss	3.058	√	√(alleen binnen)
Muntelaar 8-10	Veghel	14.992	√	√
Verlengde Noordkade 14	Veghel	127	√	
Udenseweg 2	Uden	280	√	
Totaal		31.132		

Opdrachtgever kan de komende jaren (delen van) locaties afstoten/sluiten en/of nieuwe locaties toevoegen aan de overeenkomst. Opdrachtgever wil de mogelijkheid behouden om gedurende de contractperiode wijzigingen door te voeren met betrekking tot de inhoud, omvang van het werk, de frequentie en de kosten. Het kan zijn dat minder geld beschikbaar is voor de schoonmaak/glasbewassing en het nodig is om de werkprogramma's en frequenties aan te passen.

Opdrachtgevers heeft in de (werk)programma's het kwaliteitsniveau beschreven wat nodig is onder normale omstandigheden en met een normale bezetting van de gebouwen. In geval van uitzonderlijke omstandigheden, zoals bijvoorbeeld de gevolgen van de huidige Coronacrisis, kan de schoonmaakbehoefte wijzigen in omvang en kunnen prioriteiten met betrekking tot de werkzaamheden anders zijn. Opdrachtgever dient de mogelijkheid te hebben om werkzaamheden af te schalen en /of andere dan de reguliere werkzaamheden uit te laten voeren. Inschrijver dient hier rekening mee te houden bij ingang van de overeenkomst op 1 januari 2022.

2.9 Contractperiode

De looptijd van de overeenkomst bedraagt 4 jaar met een optie tot verlenging van 3 maal één jaar. Er geldt een opzegtermijn van 6 maanden voor Opdrachtgever na de initiële contractperiode van 4 jaar. De overeenkomst zal ingaan op 1-01-2022.

3 (Rand)voorwaarden en bepalingen

3.1 Kosten

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

3.2 Tegenstrijdigheden

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

3.3 Taal

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

3.4 Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is Nederlands recht van toepassing. Eventuele procedures worden gevoerd bij de rechtbank Oost-Brabant.

3.5 Eigendom en geheimhouding

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

leiden tot uitsluiting van deelname. De intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij Opdrachtgever.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit het bestek worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van het bestek). De inschrijvingsdocumenten en alle bijlagen welke de inschrijver in het kader van deze aanbesteding geüpload worden, worden na opening van de kluis eigendom van Opdrachtgever. Alle verstrekte gegevens worden door Opdrachtgever uiteraard eveneens vertrouwelijk behandeld.

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

3.6 Gestanddoening

De Inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 90 dagen. In geval van een kort geding in deze aanbestedingsprocedure, zal de geldigheid van de ingediende Inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 15 Werkdagen na de definitieve uitspraak in het kort geding. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inschrijver in de gelegenheid te stellen de geldigheidsduur van de inschrijving schriftelijk te laten verlengen indien nodig.

3.7 Combinaties

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

3.8 Onderaanneming

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

3.9 Prijsonderhandelingen

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

3.10 Indexering

De opgegeven prijzen zijn vast tot 31 december 2022. In de volgende jaren is de inschrijver gerechtigd bij een sterke stijging van één of meer kostprijs bepalende factoren, een prijsindexering te doen. De indexering wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente vier (4) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande kwartaalindexcijfers. Maximaal ter hoogte van de dienstenprijsindex (DPI) 'Reiniging 81.2' uit de 2015=100-reeks. Dit ten hoogste één maal per jaar, per 31 december. De prijsverhoging mag pas worden doorgevoerd indien Opdrachtgever schriftelijk akkoord gegeven heeft op het voorstel tot prijsverhoging. Bij prijsverhogingen dient Opdrachtgever hier minstens twee maanden van tevoren schriftelijk bericht over te ontvangen. Bij schriftelijke prijswijzigingen die door de inschrijver korter van tevoren worden doorgegeven heeft Opdrachtgever twee maanden de tijd om te reageren.

3.11 Inkoopvoorwaarden

Op de aan te besteden opdracht zijn de Algemene FSR Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Versie 4.0 van toepassing. Voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.12 Conceptovereenkomsten

In bijlage 3 is de conceptovereenkomst toegevoegd.

3.13 Gewijzigde aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de gewijzigde aanbestedingswet 2012 van toepassing.

3.14 Verplichtingen inschrijver

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

3.15 Voorwaarden inschrijving

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

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Wijze van aanbesteden

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

4.2 Communicatie

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

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

4.3 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	29 april 2021
Schouwing	18 mei 2021 10:00 uur
Termijn voor het stellen van vragen ronde 1	10 juni 2021
Nota van Inlichtingen ronde 1	24 juni 2021
Termijn voor het stellen van vragen ronde 2	1 juli 2021
Nota van Inlichtingen ronde 2	8 juli 2021
Sluitingstermijn indienen offertes*	14 september 2021
Bekendmaken voornemen tot gunning	1 oktober 2021
Definitieve gunning	22 oktober 2021
Start nieuwe contract	1 januari 2022

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

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

4.4 Schouwing

Opdrachtgever is voornemens een schouwing te organiseren op de vermelde datum in de planning, paragraaf 4.3. Via de berichtenmodule van TenderNed dient aangegeven te worden of deelgenomen wordt aan de schouwing (uiterlijk 24-uur voorafgaand). Inschrijver mag maximaal met twee personen aanwezig zijn. De planning van de schouwing ziet er als volgt uit:

- Muntelaar 8-10 Veghel, 10:00 uur;
- Euterpelaan 100, Oss, aansluitend;
- Nelson Mandelaboulevard 4, Oss, aansluitend.

Afhankelijk van de ontwikkelingen omtrent Covid-19 kan de schouwing alsnog komen te vervallen.

4.5 Vragen en nota van inlichtingen

Opdrachtgever heeft besloten twee vragenrondes in te stellen en twee nota's van inlichtingen te versturen. Opdrachtgever verzoekt vragenstellers de vragen die zij hebben in de 1^{ste} vragenronde te stellen. De sluitingstermijn van de eerste vragenronde is 10-06-2021 om 16:00 uur. De vragen uit de eerste vragenronde worden beantwoord in de eerste nota van inlichtingen, die verstuurd wordt op 24-06-2021. De 2^{de} vragenronde is uitsluitend bedoeld om eventuele vragen naar aanleiding van de 1^{ste} Nota van Inlichtingen te stellen. De sluitingstermijn van de 2^{de} vragenronde is 01-07-2021 om 16:00 uur. De vragen uit de tweede vragenronde worden beantwoord in de 2^{de} en definitieve nota van inlichtingen, die verstuurd wordt op 08-07-2021.

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

Par.	Blz.	Onderwerp	Vraag

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

4.7 Indienen van de offerte

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 14-09-2021 12:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen via TenderNed. De inschrijving met bijbehorende bijlagen dient overzichtelijk te zijn. In bijlage 4 is weergegeven welke documenten onderdeel dienen te zijn van de inschrijving.

De opening van de kluis in TenderNed vindt plaats na 14-09-2021 12:00 uur.

4.8 Gunning

Op 1-10-2021 zal Key-Quality namens Opdrachtgever, aan alle inschrijvers via TenderNed bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen.

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

T.a.v. Afdeling inkoop
aanbesteding@leijgraaf.nl (via TenderNed)

In de opschortende termijn van 20 kalenderdagen zal het voorlopige gunningsbesluit worden voorgelegd aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur zal, bij geen bezwaar, mandaat verlenen om na de opschortende termijn over te mogen gaan tot opdrachtverlening/definitieve gunning.

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

4.9 Voorbehoud

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aanbesteding op elk moment vóór de ondertekening van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk af te lasten of op onderdelen niet te gunnen, zonder tot enigerlei schadevergoeding verplicht te zijn. Er is dus geen verplichting tot gunning. Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure over een inschrijver bekend worden dat deze inschrijver, voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht de procedure voor die inschrijver te beëindigen.

5 Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

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

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

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

5.1 Uitsluitingsgronden alle percelen

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

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

5.1.2 Gedragsverklaring aanbesteden

Inschrijver levert bij haar inschrijving een gedragsverklaring aanbesteden aan welke niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de inschrijver de website van Justis (www.justis.nl) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring. Het aanvragen van een GVA kan enkele weken duren inschrijver is verantwoordelijk voor een tijdige aanvraag.

5.1.3 Verklaring moedermaatschappij

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

5.1.4 Beroepsbevoegdheid

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van de kamer van koophandel. Indien uit het bewijs van inschrijving **niet** blijkt dat de persoon of de personen die deze offerte en de daarbij behorende verklaringen heeft (hebben) ondertekend, bevoegd is (zijn) de inschrijver rechtens te vertegenwoordigen, dient die bevoegdheid te worden aangetoond door middel van de volmacht. LET OP: De volmacht dient ondertekend

te worden door iemand die blijkens voornoemd bewijs van inschrijving wél bevoegd is de inschrijver te vertegenwoordigen. Als bewijsstuk dient een kopie van het uittreksel te worden overlegd en eventueel een kopie van de volmacht.

5.1.5 Verzekering

Inschrijver is afdoende verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid, conform gestelde in artikel 14 van de Algemene Inkoopvoorwaarden FSR versie 4.0.

5.1.6 Solvabiliteit alle percelen

De solvabiliteitsratio dient minimaal 20% over de boekjaren 2019 en 2020 te zijn. De solvabiliteit kan op twee manieren worden aangetoond:

Bewijsstuk: Door de inschrijver dient op verzoek van Opdrachtgever een door een registeraccountant of een bevoegde accountant-administratieconsulent gewaarmerkte verklaring over gelegd te worden, waarin de solvabiliteit over de jaren 2019 en 2020 expliciet wordt aangegeven.

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

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

5.1.7 Kerncompetenties

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

Perceel 1

Inschrijver dient per kerncompetentie één referentie met tevredenheidsverklaring te kunnen aanleveren welke niet ouder is dan 3 jaar.

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

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

De minimale contractwaarde van de opgegeven referentie dient minimaal € 122.000,- excl. BTW per jaar te zijn. De omzet moet uitsluitend betrekking hebben op schoonmaak. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is

uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte dat de inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

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

Kerncompetentie 2: Het organiseren van schoonmaak bij een opdrachtgever met meerdere locaties.

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

Het minimaal aantal locaties van de opgegeven referentie dient 4 te zijn. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte dat de inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

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

Perceel 2:

Inschrijver dient één referentie met tevredenheidsverklaring te kunnen aanleveren die voldoet aan de hieronder benoemde kerncompetenties.

Kerncompetentie: Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het uitvoeren van glas- en gevelreiniging en het uitvoeren van reinigingswerkzaamheden van glas en gevels op hoogtes m.b.v. een hoogwerker.

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

Het minimaal aantal locaties van de opgegeven referentie dient 4 te zijn. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is uitgevoerd, wordt

alleen het gedeelte dat de inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

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

5.1.8 Milieumanagementsysteem

De inschrijver dient te beschikken over een milieumanagementsysteem, dat voldoet aan de iso 14001 norm of gelijkwaardig.

5.1.9 Kwaliteitsmanagementsysteem

De inschrijver dient te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem, dat voldoet aan de iso 9001 norm of gelijkwaardig afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie, of over een actueel en geldig intern kwaliteitshandboek waarmee voldaan wordt aan de ISO 9001 norm.

De relevante bewijsstukken voor alle hierbovengenoemde geschiktheidseisen dienen door de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund op verzoek van Opdrachtgever te worden overhandigd binnen een termijn van **10 dagen** nadat het voornemen tot gunning bekend gemaakt is (tijdens de standstillperiode), nadat de inschrijver dit verzoek heeft ontvangen. Indien de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn zijn aangeleverd, is de inschrijving ongeldig.

De inschrijver dient **wel** een Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaring moedermaatschappij ->403-verklaring (indien nodig) en een uittreksel KvK (met eventuele verklaring volmacht) toe te voegen aan de offerte.

6 Gunningcriteria

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

6.1 Perceel 1 schoonmaak

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten voor perceel 1 (schoonmaak) is als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Prijs	40 punten
Kwaliteit	60 punten

6.1.1 Prijsaspecten

De prijsaspecten die worden beoordeeld zijn:

- De totale prijs voor de schoonmaak. Hiervoor dient de ruimtestaat, bijlage 7, te worden ingevuld;
- De prijzen voor het periodieke vloeronderhoud. Hiervoor dient het prijzenblad regiewerkzaamheden, bijlage 7 te worden ingevuld
- De prijzen voor de regiewerkzaamheden. Hiervoor dient het prijzenblad regiewerkzaamheden, bijlage 7 te worden ingevuld.

De prijzen dienen te worden opgegeven inclusief en exclusief BTW.

De puntenverdeling per prijsaspect:

Prijsaspecten	Maximaal aantal punten
1. Totale jaarprijs schoonmaak	30 punten
2. Periodiek vloeronderhoud	6 punten
3. Prijzen regiewerk	4 punten
Totaal	40 punten

Prijsaspect 1: Totale jaarprijs schoonmaak

De totale jaarprijs schoonmaak voor de reguliere schoonmaak wordt berekend door de vermenigvuldiging van de gecalculerde productie-uren op jaarbasis met het opgegeven uurtarief. Er dient een realistische urenrekening gemaakt te worden, waarbij het aantal uren toereikend is om het werkprogramma uit te voeren op een zodanige wijze dat de VSR controles voldoende zijn. De rekening dient gebaseerd te zijn op 40 weken per jaar voor de locaties. De locaties dienen tevens schoon te zijn bij de start van de week na de carnavalsvakantie, de meivakantie, de herfstvakantie, de kerstvakantie en de zomervakantie.

Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatie-uurtarief waarin alle kosten, waaronder de kosten voor direct toezicht, administratieve werkzaamheden, suppletiekosten, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines, middelen en

materialen en overige additionele kosten zijn inbegrepen. De inschrijver dient een inschatting te maken van de suppletiekosten. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. Het integrale uurtarief dient voor alle locaties hetzelfde te zijn en de prestatienormen dienen consistent gebruikt te worden bij alle locaties.

De inschrijver dient bijlage 7, het ruimtebestand, volledig in te vullen. Door het totaalblad van bijlage 7 volledig in te vullen blijkt voor welke prijs de inschrijver heeft ingeschreven voor het onderdeel schoonmaakonderhoud.

Voor de totale jaarprijs schoonmaak geldt de volgende regeling: Er wordt een plafondbedrag ingesteld van €388.325,- excl. BTW en €469.873 incl. BTW (op basis van 31.132 m²).

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

Het maximaal aantal punten (30) wordt toegekend aan de inschrijver(s) met de laagste prijs indien deze prijs lager is dan de plafondprijs of gelijk is aan de plafondprijs. De andere inschrijvers krijgen voor dit prijsaspect punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

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

Prijsaspect 2: Periodiek vloeronderhoud

Bijlage 7 is het prijzenblad voor het periodieke vloeronderhoud. Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om deze werkzaamheden te splitsen van de "reguliere" schoonmaak en zal deze op basis van regie uitvragen. In paragraaf 7.4 is aangegeven welke handelingen de werkzaamheden inhouden.

De inschrijver dient de prijzen per onderdeel helemaal in te vullen. Per onderdeel (alle prijzen per onderdeel worden bij elkaar opgeteld) is er een maximaal aantal te behalen punten te scoren, zie bijlage 7. Het maximaal aantal punten wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs op dat onderdeel. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs op dat onderdeel. Er mag niet boven de plafondbedragen per prijs onderdeel worden ingeschreven op straffe van uitsluiting van verdere deelname.

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

(Laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten (8 en 10).

Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatietarief waarin alle kosten,

waaronder de kosten voor toezicht, administratieve werkzaamheden, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden.

De punten voor alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten voor alle onderdelen ontvangt hiervoor het maximaal aantal te behalen punten (6). De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun aantal punten ten opzichte van het aantal punten van de inschrijver die de meeste punten op alle onderdelen in totaal heeft gescoord.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende:

(Aantal punten inschrijver/aantal punten inschrijver met de meeste punten) x maximaal haalbare aantal punten (6).

Prijsaspect 3: Prijzen regiewerk

Bijlage 7 is het prijzenblad voor de regiewerkzaamheden. De inschrijver dient de prijzen per onderdeel helemaal in te vullen. Per onderdeel (alle prijzen per onderdeel worden bij elkaar opgeteld) is er een maximaal aantal te behalen punten te scoren, zie bijlage 7. Het maximaal aantal punten wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs op dat onderdeel. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs op dat onderdeel.

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

(Laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten (2,4,6,8 of 10).

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

De punten voor alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten voor alle onderdelen ontvangt hiervoor het maximaal aantal te behalen punten (3). De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun aantal punten ten opzichte van het aantal punten van de inschrijver die de meeste punten op alle onderdelen in totaal heeft gescoord.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende:

(Aantal punten inschrijver/aantal punten inschrijver met de meeste punten) x maximaal haalbare aantal punten (4).

Totaal prijsaspecten

De punten van de 3 prijsaspecten (totale prijs schoonmaak, periodiek vloeronderhoud en prijzen regietarieven) worden bij elkaar opgeteld en bepalen de hoeveelheid punten die gescoord zijn voor de prijs.

6.1.2 Kwaliteitsaspecten

Opdrachtgever heeft een doelstelling geformuleerd voor de schoonmaak op haar locaties, deze doelstelling luidt als volgt:

Doel van deze aanbesteding is het afsluiten van één overeenkomst (welke voldoet aan de wet- en regelgeving) met een betrouwbare en kwalitatief goede Opdrachtnemer die qua kwaliteit van de dienstverlening een verbetering/minimaal evenaring is van de huidige dienstverlening voor schoonmaakonderhoud en waarmee flexibele afspraken met betrekking tot het in- en uitschuiven van werkzaamheden en/of locaties mogelijk zijn. Door middel van schoonmaak moet het primaire proces van Opdrachtgever gefaciliteerd worden. Opdrachtgever wil een kwaliteitsniveau voor schoonmaak inkopen dat acceptabel is voor de branche tegen marktconforme tarieven waarbij lange termijn relatie, ontzorgende houding, proactief adviseren, klantfocus en betrokkenheid een essentiële rol spelen. De technische kwaliteit van schoonmaakonderhoud vormt de basis voor de overeenkomst en zal gedurende de contractperiode minimaal moeten voldoen aan het beschreven kwaliteitsniveau. Dit wordt gecontroleerd door middel van de uitvoering van kwaliteitscontroles (VSR-KMS) door een onafhankelijk adviesbureau.

De realisatie van de doelstelling is een verantwoordelijkheid van de inschrijver. Het creëren van de juiste randvoorwaarden is een verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

Voorwaarde voor een langdurige relatie tussen Opdrachtgever en de inschrijver is wederzijds respect, transparantie en vertrouwen, waarbij zowel Opdrachtgever als de inschrijver ervan uit mogen gaan dat de gemaakte afspraken worden nagekomen en de inschrijver in dat geval zeker is van betaling voor de contractueel vastgelegde dienstverlening.

Opdrachtgever wil toe naar een goede technische kwaliteit en tevreden eindgebruikers op het gebied van schoonmaak. Dat wil zeggen dat de kwaliteit bij elke controle aan het minimumniveau moet voldoen. De technische kwaliteit vormt de hoofd KPI die door Opdrachtgever is vastgesteld.

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden op de open vragen die hieronder gesteld worden. Er worden 4 vragen gesteld, voor de kwaliteit kunnen maximaal 60 punten gescoord worden.

Criteria	Maximale score
1. Implementatie	10
2. Flexibiliteit in uitzonderlijke omstandigheden	10
3. Communicatie	20
4. Borging	20
Totaal	60 punten

Vraag 1 Implementatie (max. 10 punten)

De inschrijver draagt er zorg voor dat de opstartperiode uiterlijk 4 weken na de start is afgerond. Na de eerste maand moeten de schoonmaakwerkzaamheden zonder problemen verlopen. Werk een plan uit waaruit opgemaakt kan worden op welke wijze de voorbereiding op de start van de contractwerkzaamheden ter hand wordt genomen, wat de prioriteiten zijn en welk personeel, middelen, materialen en planningen hierbij beschikbaar zijn en worden ingezet. Uit het antwoord moet duidelijk blijken dat aan de eisen die door opdrachtgever geuit zijn invulling wordt gegeven.

Vraag 2 Flexibiliteit in uitzonderlijke omstandigheden (max. 10 punten)

Zoals beschreven in paragraaf 2.8 dient Opdrachtgever de mogelijkheid te hebben om werkzaamheden af te schalen, op te schalen en werkzaamheden aan te passen naar de behoefte op dat moment. In deze tijd waar we te maken hebben met de steeds weer veranderende regelgeving en maatregelen zoals bijvoorbeeld de coronacrisis is er behoefte aan een inschrijver die haar dienstverlening kan meebewegen met de wisselende behoefte en wensen van Opdrachtgever. Een grote mate van flexibiliteit van de inschrijver is hierbij gewenst.

Er zijn een aantal scenario's waar Opdrachtgever mee te maken kan krijgen. De scenario's waar de veranderende behoefte het grootst is zijn:

- Volledige lockdown (geen onderwijs en dus ook geen leerlingen op locatie en slechts beperkt personeel aanwezig);
- Een beperkte opening (onderwijs met een mindere bezetting op locatie in aangepaste vorm en circa de helft van het personeel aanwezig).

Werk een plan voor beide scenario's uit. Het plan wordt beoordeeld op de onderstaande aspecten:

- De mogelijkheden voor het afschalen van uren;
- De tijdsfasering waarin uren kunnen worden afgeschaald;
- De financiële consequentie van het afschalen van uren;
- De mogelijkheden / alternatieven voor een andere invulling van werkzaamheden;
- De tijdsfasering waarin de veranderende behoefte in werkzaamheden kan worden opgepakt.

Vraag 3 Communicatie (max. 20 punten)

De inschrijver draagt er zorg voor dat de communicatie met Opdrachtgever eenduidig en transparant is. Opdrachtgever onderscheidt 2 belangrijke communicatielijnen, te weten:

- Operationele communicatie: Op welke wijze en door wie worden de contactpersonen van Opdrachtgever proactief geïnformeerd over de dagelijkse gang van zaken t.a.v. het schoonmaakonderhoud. Benoem hierbij zaken welke naar uw mening van belang zijn voor de aansturing van het contract vanuit Opdrachtgever en een bijdrage leveren aan het behalen van de doelstelling
- Contract communicatie; hoe wordt Opdrachtgever door Opdrachtnemer geïnformeerd over de kwalitatieve en financiële voortgang van het contract;
- Commerciële communicatie: hoe wordt Opdrachtgever geïnformeerd over ontwikkelingen bij Opdrachtnemer dan wel de schoonmaakbranche.

Werk een plan uit waaruit opgemaakt kan worden op welke wijze en met welke middelen aan bovenstaande communicatiebehoefte van Opdrachtgever tegemoet wordt gekomen.

Vraag 4 Borging (max. 20 punten)

Borging van de processen van Inschrijver m.b.t. de in deze aanbesteding beschreven activiteiten zijn van belang voor het behalen van de doelstelling van Opdrachtgever.

Geef aan op welke wijze Inschrijver de kwaliteit van haar werkzaamheden borgt (regulier en periodiek (incl. Vloeronderhoud) zodat er voldaan wordt aan het gewenste kwaliteitsniveau en de doelstelling.

De antwoorden op de vragen mogen per vraag maximaal 2 A4 enkelzijdig (lettertype:Arial,10 pt) beslaan. Bij vraag 1 mag een bijlage voor een planning worden toegevoegd van maximaal 1 A3.

Beoordeling

Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen individueel. De scores worden in consensus gegeven. Er worden punten toegekend op een schaal van 0 tot 10. De cijfers worden teruggerekend naar het maximaal aantal punten per casus.

Het antwoord wordt beoordeeld op onderstaande aspecten:

- Is het antwoord SMART;
- De mate van concreetheid;
- Is het antwoord toepasselijk voor Opdrachtgever;
- Heeft het antwoord toegevoegde waarde voor Opdrachtgever.

Score	Maximale score
1-3 Punten	Geen antwoord op de vraag en deelvragen
4-6 punten	Niet alle deelvragen beantwoord of concreet
7-9 punten	Bijna alle deelvragen beantwoord en concreet
10 punten	Alle deelvragen beantwoord en concreet. Waarbij enkel 10 punten gegeven worden indien de deelantwoorden geheel voldoen en de beoordelaar de overtuiging heeft, dat alle deelantwoorden niet nog concreter gemaakt zouden kunnen worden

6.1.3 Totale beoordeling

De punten voor de prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan.

6.2 Perceel 2: glasbewassing

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten voor perceel 2 (glasbewassing) is als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Prijs	60 punten
Kwaliteit	40 punten

Het prijsaspect dat wordt beoordeeld is de totale jaarprijs voor de glasbewassing (60 punten). Alle prijzen dienen inclusief en exclusief BTW te worden opgegeven. Eenmalige bonussen of vergoedingen, worden niet in de beoordeling meegenomen.

De totale jaarprijs glasbewassing wordt gevormd door het invullen van de glasstaat, bijlage 8. In bijlage 8 zijn de oppervlakte van het gevelglas (inclusief de m² kozijnen/omlijsting), het separatieglass (inclusief de m² kozijnen/omlijsting) en gevelbeplating opgenomen.

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

Bijlage 8 dient volledig ingevuld te worden. In de glasstaat dient de inschrijver aan te geven of er een hoogwerker nodig is voor het reinigen van het glas/gevel. Opdrachtgever wil hiervoor geen aparte facturen ontvangen, de kosten hiervoor dienen te zijn verdisconteerd in de beurt prijzen.

De inschrijver met de laagste totaalprijs ontvangt hiervoor 60 punten. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende: (laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten (60).

6.2.1 Kwaliteitsaspecten

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden op de open vragen die hieronder gesteld worden. Er worden 2 vragen gesteld, voor de kwaliteit kunnen maximaal 60 punten gescoord worden.

Criteria	Maximale score
1. Implementatie	20 punten
2. Procesbeheersing	20 punten
Totaal	40 punten

Vraag 1. Implementatie (max. 20 punten)

De inschrijver draagt er zorg voor dat de opstartperiode uiterlijk bij de start van de werkzaamheden is afgerond. De inschrijver wordt verzocht om een implementatieplan op te stellen. Uit het plan moet duidelijk blijken dat aan de eisen/wensen die door Opdrachtgever geuit zijn invulling wordt gegeven.

In het antwoord moeten minimaal de volgende aspecten worden opgenomen:

- Tijdspad van te nemen stappen;
- Prioriteiten in de opstartfase;
- Planning en communicatie;
- Welke werkzaamheden/ acties zijn gerealiseerd als de implementatieperiode succesvol afgerond is.

Vraag 2. Procesbeheersing (max. 20 punten)

Opdrachtgever wil inzicht krijgen in de wijze waarop het proces bij inschrijver georganiseerd wordt en hoe dit verankerd is in de organisatie. Opdrachtgever vindt een planmatig aanpak hierbij van belang. Klachtenopvolging/afhandeling vormen ook onderdeel van het proces.

Inschrijver stelt een plan op waarin wordt aangegeven op welke wijze deze processen worden geborgd.

Onderstaande punten dienen minimaal terug te komen:

- Geef een beschrijving van de processen met betrekking tot de dienstverlening bij Opdrachtgever. Een nadere beschrijving van de glaswasmethode die zal worden toegepast bij Opdrachtgever dient onderdeel van het antwoord te zijn;
- Beschrijf de samenhang tussen de verschillende processen;
- Beschrijf welke invloed procesbeheersing heeft op de kwaliteit van de dienstverlening;
- Geef inzicht in de procedure klantenopvolging/afhandeling.

Beoordeling

Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen individueel. De scores worden in consensus gegeven. Er worden punten toegekend op een schaal van 0 tot 10. De cijfers worden teruggerekend naar het maximaal aantal punten per casus.

Het antwoord wordt beoordeeld op onderstaande aspecten:

- Is het antwoord SMART;
- De mate van concreetheid;
- Is het antwoord toepasselijk voor Opdrachtgever;
- Heeft het antwoord toegevoegde waarde voor Opdrachtgever.

Score	Maximale score
1-3 Punten	Geen antwoord op de vraag en deelvragen
4-6 punten	Niet alle deelvragen beantwoord of concreet
7-9 punten	Bijna alle deelvragen beantwoord en concreet
10 punten	Alle deelvragen beantwoord en concreet. Waarbij enkel 10 punten gegeven worden indien de deelantwoorden geheel voldoen en de beoordelaar de overtuiging heeft, dat alle deelantwoorden niet nog concreter gemaakt zouden kunnen worden

De antwoorden op de vragen mogen per vraag maximaal 2 A4 enkelzijdig (lettertype:Arial,10 pt) beslaan. Bij vraag 1 mag een bijlage voor een planning worden toegevoegd van maximaal 1 A3.

6.2.2 Totale beoordeling

De punten voor de prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan.

7 Programma van eisen schoonmaak (perceel 1)

7.1 Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de werkprogramma's. De werkprogramma's zijn als bijlage 9 bijgevoegd. Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door Opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per object) verwerkt te worden. Tevens dient Opdrachtnemer binnen één week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van de taakplanning wordt voorgelegd aan Opdrachtgever. Op de taakkaart dient de naam van de locatie te zijn opgenomen.

Indien er ruimten voorkomen die niet tijdens de vastgestelde werktijden schoongemaakt kunnen worden (omdat ruimten in gebruik zijn), dient de schoonmaak hiervan, in overleg met de contactpersoon op de locatie, op een ander tijdstip plaats te vinden. Opdrachtnemer dient te zorgen dat zijn werkprocessen de werkprocessen van Opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat Opdrachtnemer en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodige overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere overlast, waar gebruikers van het gebouw en/of passanten hinder van ondervinden.

Onderstaand worden zaken benoemd die Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het werkprogramma:

- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2,00 meter;
- Onder plafond wordt tevens verstaan de apparatuur (bijvoorbeeld beamer) die aan het plafond bevestigd is;
- Onder deur wordt tevens verstaan, deurbeslag, deurstoppers en -drangers;
- Onder het nat reinigen van kluisjes en deuren wordt tevens verstaan het verwijderen van stickers, plakband(resten), etc.;
- Onder vlekken verwijderen van vloeren wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan;
- Inventaris (stoelen, afvalbakken, etc.) dient op de plaats terug gezet te worden;
- Het verwijderen van spinrag en schopstreden behoort tot de dagelijkse werkzaamheden;
- In ruimten waar een balie aanwezig is dient de balie als bureau te worden behandeld.
- Onder computer wordt ook een digitaal bord verstaan;
- Onder de vloer van een trap wordt ook verstaan de onderzijde van de traptrede;
- Onder vlekken verwijderen van tapijt wordt verstaan het met behulp van een neutrale reiniger nat verwijderen van gehecht vuil op een klein oppervlak. Vlekken of vervuiling die zich met deze methode niet laten verwijderen dienen te worden gerapporteerd aan de voor het schoonmaakonderhoud verantwoordelijke functionaris van betreffende locatie;
- Voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om bepaalde handelingen uit het werkprogramma correct uit te kunnen voeren dienen door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld als in het werkprogramma een frequentie van 80x stofwissen en 40x moppen staat. De vloer dient dan 3x per week te worden gereinigd, 2x per week stofwissen en 1x per week moppen. Indien het nodig is om alvorens het moppen de

vloer te stofwissen dient dit door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd, maar betekent dit dat de frequentie stofwissen (2x per week) niet wordt verminderd. In de ruimte dient 3x per week de vloer te worden schoongemaakt;

- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) met dezelfde frequentie gereinigd te worden als het moppen en/of schrobben van de vloer, of tenminste 1 keer per week. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdoen van vuil inclusief haren. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks of periodieke werk;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen waarschuwingsborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- Opdrachtnemer dient dagelijks schone materialen te gebruiken;
- Emmers dienen geleidigd te worden in de slokop in de werkkast, tenzij voorschriften anders vermelden.

7.2 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen op locatie(s), de ruimtegegevens niet meer overeenkomen met de werkelijkheid.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door Opdrachtnemer opgegeven kengetallen. In bijlage 7 zijn de ruimtestaten opgenomen. De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEBOUW	Onderdeel school
PLAATS	Plaats en postcode
STRAAT	Adres
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort
OPPERVLAKTE	Vloeroppervlakte in m2 in onderhoud
NIET IN ONDERHOUD	De m2 vallen niet in het dagelijkse regulier onderhoud

WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar het werkprogramma dat van toepassing is op de ruimte
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief
BIJZONDERHEDEN	Omschrijving van bijzonderheden
FREQUENTIE	Op basis van hoeveel dagen per jaar de ruimte dient te worden schoongemaakt
PRESTATIE M ² / PER UUR	Het aantal vierkante meters dat per uur wordt schoongemaakt
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte.
KOSTEN M ² / PER JAAR	Kengetal in kosten per m ² per jaar
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden Opdrachtnemer

7.3 Periodieke werkzaamheden

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie, die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in de werkprogramma's.

In de implementatieperiode dient Opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. Na de implementatieperiode wordt de planning van de periodieke werkzaamheden jaarlijks aangeleverd.

Voor de periodieke werkzaamheden (ook uitvoer tijdens vakanties) geldt dat Opdrachtnemer werkzaamheden elke maandag voor 12.00 uur digitaal oplevert bij de servicedesk van Opdrachtnemer. De periodieke werkzaamheden worden wekelijks steekproefsgewijs gecontroleerd door Opdrachtgever. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient Opdrachtnemer dit te melden. Opdrachtnemer geeft aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Tenslotte dient Opdrachtnemer deze werkzaamheden digitaal op te leveren.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 10 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 8 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

7.4 Periodiek vloeronderhoud

Het periodieke vloeronderhoud voor linoleum vloeren (topcoaten en recoaten) is geen onderdeel van de reguliere schoonmaak. Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om deze werkzaamheden op afroep uit te laten voeren. Opdrachtgever is voornemens jaarlijks de linoleum vloeren te laten topcoaten en één keer per 3 jaar de vloeren te recoaten. Voor alle locaties dient dezelfde matte was toegepast te worden. Opdrachtnemer levert jaarlijks in december een planning aan van de werkzaamheden welke besproken wordt met de contactpersonen van Opdrachtgever.

De handelingen van het topcoaten van vloeren is als volgt:

- De vloer wordt met een ontvettend product of lichte stripper geschrobd (geen diep stripper) ook op moeilijk bereikbare plaatsen/delen.
- Schrobben met een rode of blauwe pad en een low speed eenschijfsmachine.
- Vervolgens moet de vloer nagespoeld worden met schoon water (geneutraliseerd) en met de waterzuiger worden gedroogd.
- Hierna met de mop nadweilen en wanneer de vloer opgedroogd is kan de eerste polymeerlaag aangebracht worden. (Dunne laag aanbrengen)
- Nadat deze is gedroogd kan de tweede laag worden aangebracht. Deze heeft een langere droogtijd nodig om ook uit te harden.

Bij het recoaten van vloeren dient de vloer eerst te worden gediepstript. Hieronder wordt verstaan:

- Het verwijderen van alle oude waslagen, inclusief randvergoring en ook op moeilijk bereikbare plaatsten/delen;
- Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer (o.a. neutraliseren, drogen, matteren en reinigingen);
- Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 2 hechtingslagen en daarna kruislings van minimaal 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer: schoon en egaal, goede hechting/geen verpoedering, zonder vervuiling in de aangebrachte beschermlaag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

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

7.5 Regie werkzaamheden

Opdrachtgever kan naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaak en/of facilitair gerelateerde werkzaamheden laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan Opdrachtnemer worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. Opdrachtnemer dient hiervoor in bijlage 7 de tarieven op te geven voor de daarin opgenomen afroep- en specialistische werkzaamheden (additionele schoonmaakwerkzaamheden). Deze opgave is inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, toezicht, leiding, verbruik materialen en middelen, etc. Het is Opdrachtgever toegestaan om voor regiewerkzaamheden ook derden om inschrijving te vragen (ook periodiek vloeronderhoud) en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door Opdrachtnemer.

Opdrachten betreffende regie werkzaamheden zijnde eenmalige opdrachten kunnen enkel en alleen vooraf schriftelijk geplaatst worden door middel van een order van Opdrachtgever. Er moet een door de contactpersoon van de locatie goedgekeurde offerte met inkoop/ordernummer bij Opdrachtnemer liggen alvorens de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie van Opdrachtgever. Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt Opdrachtgever zich het recht voor om op kosten van Opdrachtnemer een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet.

7.6 Kwaliteit en controles

7.6.1 VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het VSR - Kwaliteits Meet Systeem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in verkeersruimten, bureaumurten, sanitair en leslokalen. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd. In alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. Opdrachtgever wil 3 x keer per jaar per locatie een meting laten uitvoeren. De kosten voor de uitvoering van de metingen zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om extra VSR controlerondes uit te voeren. Opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en –controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting moet er een actuele planning van de periodieke werkzaamheden aanwezig zijn.

Opdrachtnemer dient, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. Dit actieplan wordt gecommuniceerd met de contactpersoon van de locatie en met de contactmanager van Opdrachtgever.

In de prestatie-monitor, bijlage 10, staat welke maatregelen genomen worden indien de resultaten van de VSR controles onvoldoende zijn. Aan Opdrachtnemer wordt de mogelijkheid geboden om met de controles mee te lopen.

7.6.2 Vloerencontrole

De technische kwaliteit inzake het periodieke vloeronderhoud van linoleum vloeren wordt gecontroleerd aan de hand van een vloerencontrole. Na iedere beurt vindt er een controle plaats door een onafhankelijk adviesbureau. De kosten voor de uitvoering van deze meting zijn voor Opdrachtgever.

De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en –controleurs.

Opdrachtnemer dient, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. Dit actieplan wordt gecommuniceerd met de contactpersoon van de locatie en met de contactmanager van Opdrachtgever.

In de prestatie-monitor, bijlage 10, staat welke maatregelen genomen worden indien de resultaten van de controles onvoldoende zijn. Aan Opdrachtnemer wordt de mogelijkheid geboden om met de controles mee te lopen.

7.6.3 Nulmeting

Opdrachtgever houdt zich het recht voor aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld. Het zittend schoonmaakbedrijf dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen kosteloos te herstellen. De kosten voor een eventuele her-nulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf.

7.7 Werkdagen en werktijden

Bij Opdrachtgever dient 5 dagen in de week te worden schoongemaakt op basis van 40 weken per jaar.

Er zal worden schoongemaakt tussen 06:00 uur en 19:00 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met Opdrachtgever per locatie vastgesteld. Onderstaande ruimten dienen voor 08:00 uur schoongemaakt te worden:

- Lokalen (theorie, praktijk en restaurants);
- Receptieruimten.

7.8 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, als gevolg van gewijzigde schoonmaakbehoefte, verbouwingen, nieuwbouwplannen en het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder twee keer per jaar doorgegeven aan Opdrachtnemer. Indien er sprake is van grote mutaties zullen deze in overleg met Opdrachtnemer direct worden verrekend.

Bij het uitbrengen van een calculatie voor een nieuwe of gewijzigde locatie of een gedeelte van de locatie dient de calculatie gebaseerd te zijn op de reeds uitgebrachte offerte voor Opdrachtgever ten tijde van de aanbesteding 2021. De m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen gehandhaafd te blijven en overeen te stemmen met de kengetallen in de ruimtestaten. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om nieuwbouw niet te gunnen en dus buiten het contract te houden.

~~Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.~~

7.9 Logboek, gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van Opdrachtnemer en medewerkers van Opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een (digitaal) logboek. Van elke locatie dient een logboek aanwezig te zijn. De logboeken dienen door Opdrachtnemer verstrekt te worden. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. Opdrachtgever wilt één logboek digitaal dan wel fysiek (geen combinatie).

In het logboek dient minimaal de volgende informatie te zijn opgenomen;

- Contactpersoon voor calamiteiten bij Opdrachtgever alsmede bij Opdrachtnemer;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften inclusief aftekenlijst veiligheid;
- Periodieke planning met aftekenlijst voor de periodieke werkzaamheden;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen/plattegronden van het gebouw met bijbehorende werkschema's.

De logboeken zijn uiterlijk 1 maand na start van de contractperiode beschikbaar en in gebruik. Opdrachtgever werkt in het huidige contract met een digitaal systeem betreffende bovenstaande en heeft de voorkeur om deze manier van werken voort te zetten

Opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventarissen en/of sanitaire voorzieningen bij de contactpersoon van Opdrachtgever van de betreffende locatie te melden en in het logboek te vermelden.

7.10 Meldingen en Klachten

Indien er een klacht/melding is wordt deze gemeld per mail of in het digitaal meldsysteem van Opdrachtnemer. Nadat een klacht afgehandeld is wordt deze te allen tijde teruggekoppeld aan de servicedesk van Opdrachtgever door Opdrachtnemer. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en elk kwartaal toegevoegd aan de managementinformatie.

Opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten uit te gaan van de volgende richtlijnen:

- Verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces dienen direct te worden hersteld;
- De status van alle ontvangen verstoringen en klachten dienen binnen 24-uur schriftelijk te worden teruggekoppeld naar de servicedesk van opdrachtgever.

Uitgangspunt is dat de klacht zo snel als mogelijk wordt opgelost. Indien de klacht niet binnen 24 uur opgelost kan worden zal Opdrachtnemer dit melden aan Opdrachtgever en zullen nadere afspraken worden gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht.

7.11 Personeel

Inzet personeel

Oprachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Op alle locaties dienen vaste medewerkers werkzaam te zijn. Hiermee wordt bedoeld dat zij minimaal 1x per week op de locatie werkzaam zijn. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden is 16 jaar. Conform de in Nederland geldende regels dient Oprachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Oprachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet van uitzendkrachten zal ten hoogste 6% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen. Alle eisen die aan de medewerkers van Oprachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

Oprachtnemer is verplicht een werknemer waartegen bezwaar wordt gemaakt te vervangen. Oprachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze de schoonmaakkwaliteit beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde gehaald worden. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht. De medewerkers die door Oprachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij Opdrachtgever te werk gesteld worden.

Leiding

Opdrachtgever wil voor alle locaties één verantwoordelijke contactpersoon. Hij of zij dient aantoonbare ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. Deze verantwoordelijke contactpersoon van Oprachtnemer zal regelmatig met de contractmanager van Opdrachtgever overleg plegen over de financiële, organisatorische en kwalitatieve aspecten. De verantwoordelijke contactpersoon van Oprachtnemer dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en tijdens kantooruren goed bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

Oprachtnemer zorgt voor minimaal 10% van het aantal gecalculeerde productie-uren vrijgestelde directe leiding op alle locaties van Opdrachtgever. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal één keer per 2 weken bezocht wordt. Tijdens deze bezoeken dient begeleiding van de medewerkers en overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie plaats te vinden.

Verklaring omtrent het gedrag

Alle (nieuwe) medewerkers van Oprachtnemer die werkzaam zijn voor Opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent gedrag' (VOG, profiel 60) niet ouder dan zes maanden te beschikken. Opdrachtgever ontvangt een kopie van VOG direct bij start van het nieuwe contract, van alle medewerkers. Indien een medewerker niet beschikt over een VOG mag deze medewerker niet starten bij Opdrachtgever. Oprachtnemer dient de registratie van

deze VOG verklaringen bij te houden in de managementrapportage. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers. De kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Legitimatie

Opdrachtgever verstrekt aan de schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer een persoonlijke badge met voor- en achternaam, naam Opdrachtnemer en een persoonlijke foto. Deze badge wordt eenmalig gratis verstrekt door opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht deze badge zichtbaar te dragen. Aan een medewerker die niet in het bezit is van een badge kan de toegang tot de locatie geweigerd worden. De badge blijft in eigendom van Opdrachtgever. Wanneer een medewerker van Opdrachtnemer zijn werkzaamheden bij Opdrachtgever beëindigd dient de badge te worden ingeleverd.

Om deze badges te kunnen verstrekken levert Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens aan; Voornaam (tussenvoegsel) Achternaam en geboortedatum.

Bedrijfskleding

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

Nederlandse taal

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

Opleiding

100% van het schoonmaakpersoneel dient voor aanvang van de werkzaamheden een basis schoonmaakinstructie van Opdrachtnemer te hebben gekregen. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten. Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door Opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 85% van alle medewerkers in dienst van Opdrachtnemer die worden ingezet bij Opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond binnen 6 maanden na start. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Opdrachtnemer dient aan Opdrachtgever een lijst aan te leveren van afgeronde opleidingen per medewerker (geanonimiseerd) die werkzaam is bij Opdrachtgever. De kosten voor opleiding zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Regels

De huisregels van Opdrachtgever zijn van toepassing op het personeel van Opdrachtnemer. De huisregels zijn terug te lezen in bijlage 11.

7.12 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het actuele ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in de meest actuele versie van de NEN 3140. Opdrachtnemer dient, indien Opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kopieën van certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen in een map op locatie in het logboek te worden opgeslagen en op verzoek aan de contractmanager van Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Alle ruimten waar vloeren vochtig worden gereinigd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwingsborden. Tenslotte zorgt Opdrachtnemer ervoor dat al haar medewerkers op de hoogte zijn van de veiligheidsregels zoals opgenomen in bijlage 11. Opdrachtnemer maakt dit inzichtelijk door een aftekenlijst bij te houden.

7.13 Alarm

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er eventueel panden geopend en/of afgesloten dienen te worden door Opdrachtnemer. Onder het afsluiten van het gebouw wordt verstaan: Controleren of alle ramen en deuren gesloten zijn, controleren of geen medewerkers/ gebruikers aanwezig zijn, controle of er geen defecte kranen of verstoppingen zijn. Vervolgens het inschakelen van de beveiligingsinstallatie (indien aanwezig) en afsluiten van het gebouw.

Indien een medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever ten onrechte het alarm activeert, zijn de kosten voor rekening van Opdrachtnemer. Voor het openen en/of afsluiten (indien van toepassing) wordt per gebouw een bediencode voor de beveiligingsinstallatie (indien aanwezig) en een sleutel van de toegangsdeur verstrekt.

7.14 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer op maandag tot en met vrijdag tussen 7:00 uur en 19:00 uur binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten genoemde tijden wordt na een calamiteit in overleg met Opdrachtnemer een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

7.15 Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

Gebruik van bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

Het is Opdrachtnemer ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever, zoals computers (die niet aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), kopieerapparaten enzovoort te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker

direct en permanent de toegang tot de locatie ontzegd. Sleutels mogen het pand niet verlaten (tenzij anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en de contactpersoon van een locatie van Opdrachtgever tijdens de implementatieperiode).

Opdrachtgever voorziet niet in parkeermogelijkheden ten behoeve van de medewerkers van Opdrachtnemer tenzij op de betreffende locatie hiervoor ruimte aanwezig is.

Schade aan bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

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

Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van Opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten.

7.16 Milieu

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient Opdrachtnemer zich te houden aan de milieuaspecten uit de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak uitgegeven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (laatste versie). Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door Opdrachtgever geëist. Opdrachtnemer dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen. Zo nodig verstrekt Opdrachtnemer daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij Opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen dienen gescheiden van elkaar te worden opgeslagen. . Alle vloeibare middelen dienen in lekbakken opgeslagen te worden. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. Opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. De ruimte dient door Opdrachtnemer schoon en netjes te worden gehouden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is.

Kosten die gepaard gaan met het gestelde in deze paragraaf zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines. Opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal Opdrachtnemer wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door Opdrachtnemer.

Afval

Opdrachtnemer is binnen de gebouwen van Opdrachtgever verantwoordelijk voor het schoonhouden en ledigen van de afvalverzamelplaatsen en afvalbakken. Afvalbakken en -containers dienen te worden verplaatst, zodat er goed kan worden schoongemaakt achter en rondom de afvalbakken en -containers. Verder is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het afvoeren van de afval uit de afvalverzamelplaatsen. Opdrachtnemer gebruikt voor elke afvalstroom een andere kleur afvalzak, bijvoorbeeld rood voor PMD, blauw voor papier, etc. Opdrachtgever voert de verschillende afvalstromen af in de daarvoor bestemde containers die aanwezig zijn op de locaties.

Opdrachtgever streeft er naar om vanaf het schooljaar 2021-2022 geen restafval- en papierbakken meer in de kantoren en lokalen (met uitzondering van praktijklokalen) te hebben en enkel nog te werken met afvalverzamelplaatsen.

7.17 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen zoals handzeep, papieren handdoekjes, toilet papier in de sanitaire ruimten dient dagelijks door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Opdrachtnemer zal tijdig aangeven bij de servicedesk van Opdrachtgever wanneer de sanitaire voorraad op dreigt te raken. Opdrachtnemer dient de distributie van de levering naar de diverse schoonmaakbergingen te verzorgen en in te ruimen. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Alle kosten voor de verzorging van de hier omschreven taken op gebied van sanitaire voorzieningen dienen te worden verdisconteerd in de jaarprijs.

7.18 Communicatie

Communicatie frequenties en niveaus

Opdrachtgever gaat uit van de volgende communicatie met Opdrachtnemer:

Tactisch overleg (centraal)

4 keer per jaar overleg tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de dedicated manager van Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken, Prestatiemonitor kostenbeheersing/ reductie, efficiency en verbetervoorstellen. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast.

Operationeel (decentraal)

1x per 2 maanden tussen alle contactpersonen van de locaties van Opdrachtgever en de directe leiding (objectleiding) van Opdrachtnemer in groepsverband. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR) besproken. 1x per 2 weken bij de grotere locaties zoals locatie Veghel en Oss Euterpelaan. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast.

In de opstartfase, 2 maanden lang vanaf de start van het contract, wil de contractmanager van Opdrachtgever een wekelijks (mogelijk telefonisch) overleg met de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

Managementrapportage

De contractmanager van Opdrachtgever ontvangt uiterlijk binnen ~~3~~5 weken na het verstrijken van ieder kwartaal op contractniveau en gesplitst per locatie een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Urenoverzicht -> overzicht daadwerkelijke productie uren per locatie afgezet tegen de gecalculerde uren per locatie, gesplitst in uren die zijn ingezet door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- Overzicht van inzet direct toezicht uren;
- Opleidingspercentage medewerkers;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Verloop medewerkers (vertrek/ nieuwe medewerkers);
- Ziekteverzuimpercentage;
- Totaal financieel overzicht van de laatste drie maanden, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden;
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles;

- Resultaten DKS;
- Klachten en meldingen;
- Opvolgtijd klachten en meldingen;
- Alle gespreksverslagen communicatieplan centraal en decentraal.
- Mutatieoverzichten;
- Resultaten prestatie-monitor.
- Registratie VOG

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

7.19 Facturering

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. Er wordt gewerkt met een verzamelfactuur waarbij de kosten per locaties worden vermeld. De factuur wordt verstuurd aan crediteuren@leijgraaf.nl. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd d.m.v. een maandelijks verzamelfactuur waarbij de kosten per locatie worden vermeld. Bij deze verzamelfacturen dienen de afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden. Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- Locatie;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW.

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

8 Programma van eisen glasbewassing en gevelreiniging (perceel 2)

Ten aanzien van de glasbewassing gelden de volgende eisen: Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de geldende CAO Arbeid en Gezondheid voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (Arbo-CAO) en het "Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" waarbij de leidraad "Veilig werken op hoogte" onderdeel van uitmaakt.

8.1 Risico- inventarisatie en evaluatie

Door Opdrachtnemer dient op alle locaties een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt bij aanvang van het contract aan de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever overhandigd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit "Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwasserbranche." Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om Opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E zal uiterlijk één week voor de start van de glasbewassings-werkzaamheden aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

8.2 Uitvoering glasbewassing, gevelbeplating en boeiboorden reiniging

Onder bewassing wordt verstaan het reinigen van glas en de directe omlijsting (kozijnen), beplating en boeiboorden met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De opgegeven oppervlakten bestaan uit de oppervlakte van het glas, exclusief de directe omlijsting en eventuele beplating. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt in deze niet verstaan: verfspatten. Maar onder vuil wordt wel verstaan: uitwerpselen van insecten, vingertasten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag. Lekstrepen en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient Opdrachtnemer dit vooraf aan Opdrachtgever door te geven. Indien ramen geveerd zijn in verband met doorlaten van licht, Opdrachtnemer alleen de niet geveerde zijde te wassen.

8.3 Oplevering glasbewassing

De glasbewassing wordt opgeleverd aan de contactpersoon van de betreffende locatie. Hiervoor wordt door de contactpersoon op de locatie een document: "voor akkoord/uitgevoerd" ondertekend.

8.4 Frequentie glasbewassing

Het gevelglas wordt 2 keer per jaar tweezijdig gewassen. Gevelbeplating en boeiboorden worden 1x per jaar gewassen. Indien Opdrachtgever een extra glaswasronde wenst gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt.

8.5 Planning / vooraankondiging

De eerste beurt glasbewassing vindt plaats in januari/februari. De exacte datum wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld. De tweede beurt glasbewassing vindt plaats in week 34 voor de locaties Muntelaar 10 (Veghel) en Euterpelaan 100 (Oss) (glasbewassing, boeiboorden en beplating). In week 35 de tweede beurt van de overige locaties. Opdrachtnemer stelt een planning op naar aanleiding van de afspraken en deelt deze met Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever één week voorafgaand aan de start van de werkzaamheden over haar komst.

8.6 Personeel

Inzet personeel

De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. Conform de in Nederland geldende regels dient de inschrijver zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De leverancier dient een vast basisteam aan te stellen voor de glaswas bij de opdrachtgever. Om de continuïteit niet in gevaar te brengen, dient de leverancier te beschikken over voldoende invalskrachten die ingewerkt zijn om zodoende ziekte of andere uitval op te vangen. Zowel de vaste medewerkers als ook de invalskrachten dienen op de hoogte te zijn van de inhoud van de afspraken met Opdrachtgever en de specifieke bijzonderheden op de verschillende locaties. De leverancier zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een SNA keurmerk. Alle eisen die aan de medewerkers van de inschrijver gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

Legitimatie

De medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren en moeten aan kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij Opdrachtnemer. Ook uitzendkrachten dienen zich te kunnen legitimeren. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie kan toegang tot de locatie geweigerd worden.

Bedrijfskleding

Medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Nederlandse taal

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in woord met de medewerkers mogelijk is in de Nederlandse taal.

8.7 Veiligheid

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door gecertificeerde personen. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen dienen periodiek te worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens de NEN 3140). Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Naast de algemene eisen met betrekking tot veiligheid dient Opdrachtnemer VCA gecertificeerd te zijn. Alle operationele medewerkers dienen de VCA gerelateerde cursus van de branchestichting te hebben gevolgd en aantoonbaar met succes te hebben afgesloten

8.8 Milieu

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak en glasbewassing. Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door Opdrachtgever geëist. De Opdrachtnemer dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel betreffende een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen, energiegebruik en overige voorschriften. Bij de uitvoering van de opdracht dient Opdrachtnemer zich te houden aan de milieuaspecten uit de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak uitgegeven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu.

8.9 Facturering

De facturatie voor de glasbewassing vindt na iedere beurt plaats aan de hand van een verzamelfactuur. Op deze factuur zijn de kosten per locatie apart inzichtelijk gemaakt. De factuur wordt verstuurd naar crediteuren@leijgraaf.nl. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd d.m.v. een maandelijkse verzamelfactuur. Op deze factuur zijn de kosten per locatie apart inzichtelijk gemaakt. Bij deze verzamelfacturen dienen de afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden. Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- Locatie;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW.

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