

## Aanbestedingsdocument

ten behoeve van de  
Europese openbare aanbesteding  
met betrekking tot

### *SCHOONMAAKONDERHOUD*



Ref. Nr. : KQMR/21.4

**Key-Quality BV**  
Parklaan 6-8  
6131 KG Sittard

**Communicatiegegevens:**  
Telefoon: 046-458 3222  
Fax: 046-458 0707  
E-mail: [www.key-quality.nl](http://www.key-quality.nl)

# 1. Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Algemeen</b> .....	<b>4</b>
1.1.	De aanbestedende dienst .....	4
1.2.	Aanleiding voor de aanbesteding .....	4
1.3.	Huidige situatie .....	4
<b>2.</b>	<b>Uitgangspunten voor de aanbesteding</b> .....	<b>5</b>
2.1.	Opdrachtschrijving .....	5
2.2.	Geen perceelindeling .....	5
2.3.	Doelstelling schoonmaak .....	5
2.4.	Omvang van de opdracht .....	5
2.5.	Contractperiode .....	5
2.6.	Wachtkamerconstructie .....	5
<b>3.</b>	<b>(Rand)voorwaarden en bepalingen</b> .....	<b>7</b>
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.	Gestandoening .....	7
3.7.	Prijsonderhandelingen .....	7
3.8.	Indexering .....	8
3.9.	Algemene inkoopvoorwaarden .....	8
3.10.	Conceptovereenkomst .....	8
3.11.	Verplichtingen inschrijver .....	8
3.12.	Voorwaarden inschrijving .....	8
<b>4.</b>	<b>Aanbestedingsprocedure</b> .....	<b>9</b>
4.1.	Communicatie .....	9
4.2.	Tijdschema .....	9
4.3.	Schouwing .....	9
4.4.	Vragen en nota van inlichtingen .....	10
4.5.	Indienen van de offerte .....	10
4.6.	Gunning .....	10
4.7.	Voorbehoud .....	11
<b>5.</b>	<b>Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen</b> .....	<b>12</b>
5.1.	Uitsluitingsgronden .....	12
5.1.1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....	12
	Inschrijven met beroep op draagkracht derde(n) .....	12
5.1.2.	Verklaring moedermaatschappij .....	12
5.1.3.	Beroepsbevoegdheid .....	13
5.2.	Geschiktheidseisen .....	13
5.2.1.	Kerncompetenties .....	13
5.2.2.	Aansprakelijkheidsverzekering .....	13
<b>6.</b>	<b>Gunningcriteria</b> .....	<b>15</b>
6.1.	Prijs .....	15
6.2.	Kwaliteitsaspecten .....	17
<b>6.3.</b>	<b>Totale beoordeling</b> .....	<b>18</b>
<b>7.</b>	<b>Programma van eisen schoonmaakonderhoud</b> .....	<b>19</b>
7.1.	Dagelijkse schoonmaak .....	19
7.2.	Periodieke werkzaamheden .....	19
7.3.	2e schoonmaakronde sanitair .....	20
7.4.	Regie werkzaamheden .....	20
7.5.	Ruimtetaat .....	20
7.7.	Kwaliteit en controles .....	21
7.8.	Werkdagen en werktijden .....	22

7.9.	Contractmutaties .....	22
7.10.	Gebouwinformatieboek .....	22
7.11.	Meldingen en Klachten .....	23
7.12.	Personeel .....	23
7.13.	Veiligheid en ergonomie.....	24
7.14.	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	24
7.15.	Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever .....	24
7.16.	Werkkasten.....	25
7.17.	Implementatie .....	25
7.18.	Milieu .....	25
7.19.	Sanitaire voorzieningen .....	25
7.20.	Communicatie .....	26
7.22.	Facturering .....	26

# 1. Algemeen

*De Rooi Pannen Breda afdeling Horeca houdt een Europese openbare aanbesteding ten behoeve van schoonmaakonderhoud zoals nader beschreven in dit aanbestedingsdocument met bijhorende bijlagen.*

## 1.1. De aanbestedende dienst

De Rooi Pannen is een scholengemeenschap met vmbo- en mbo-opleidingen op het gebied van handel & ondernemen, horeca, toerisme & recreatie, vormgeving en marketing & evenementen. De school heeft vestigingen in Tilburg, Eindhoven en Breda.

### Pijlers

Het onderwijs van De Rooi Pannen is gebaseerd op drie pijlers: kleinschalige opzet, praktijkgerichtheid en ondernemende leerlingen.

- Kleinschalige opzet: iedere afdeling heeft een eigen gebouw met eigen personeel, waardoor leerlingen zich snel bij ons thuis voelen. Respect en aandacht voor elkaar vinden wij erg belangrijk.
- Praktijkgericht onderwijs: alle kennis die leerlingen opdoen, kunnen ze direct toepassen in onze échte hotels, winkels, restaurants, bakkerijen, evenementenbureaus enz. Zo echt kan leren zijn! Daarnaast lopen ze stages bij aansprekende bedrijven in binnen- en buitenland.
- Ondernemende leerlingen: een juiste beroepshouding en op een goede manier met mensen omgaan is onmisbaar voor een succesvolle carrière. Voor de beroepen waarvoor wij opleiden, is vaak behoefte aan mensen met lef, die initiatief durven nemen en creatief en vernieuwend denken. Wij zorgen ervoor dat onze leerlingen zich ontwikkelen op deze vlakken.

### Meer dan een school

Maar De Rooi Pannen is meer dan een school. Boodschappen doen in het winkelcentrum, een overnachting in een van de hotels, seizoensproducten in de vmbo-winkels of een lunch of diner in een van de restaurants. De leerlingen ontvangen de gasten graag in de praktijkfaciliteiten van De Rooi Pannen. Daarnaast hecht De Rooi Pannen veel waarde aan goede contacten met het bedrijfsleven. Behalve stages bij gerenommeerde bedrijven in binnen- en buitenland komen de leerlingen in contact met het werkveld via onder meer gastlessen en bedrijfsbezoeken. Bovendien heeft De Rooi Pannen nauwe contacten met oud-leerlingen, onder meer in de vorm van Businessclub De Rooi Pannen.

Voor meer informatie wordt u verwezen naar de website: [www.derooi pannen.nl](http://www.derooi pannen.nl)

## 1.2. Aanleiding voor de aanbesteding

De Rooi Pannen Breda afdeling Horeca overschrijdt bij de inkoop van schoonmaakonderhoud de aanbestedingsgrens van € 214.000,00 excl. BTW. Hierdoor is De Rooi Pannen verplicht een Europese aanbestedingsprocedure te starten.

De Rooi Pannen Breda afdeling Horeca heeft gekozen voor het toepassen van een Openbare Europese aanbestedingsprocedure. De aanbesteding geschiedt overeenkomstig de van toepassing zijnde Richtlijn 2014/24/EU, die in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door middel van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012.

## 1.3. Huidige situatie

De schoonmaak wordt momenteel uitgevoerd door één leverancier. De schoonmaak wordt uitgevoerd op basis van een resultaatgerichte overeenkomst.

## 2. Uitgangspunten voor de aanbesteding

### 2.1. Opdrachtomschrijving

De opdracht omvat het leveren van regulier dagelijks schoonmaakonderhoud op basis van resultaatgerichte schoonmaak en het periodieke onderhoud op basis van handelingsgerichte schoonmaak.

De opdracht zal worden gegund aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

### 2.2. Geen perceelindeling

De opdracht wordt niet verdeeld in percelen.

De opdracht is voor MKB-bedrijven toegankelijk. Partijen kunnen zelfstandig of in samenwerkingsverband (in onder aanneming/in combinatie) inschrijven op de opdracht.

### 2.3. Doelstelling schoonmaak

Door middel van de schoonmaak moet het primaire proces van de opdrachtgever gefaciliteerd worden. De opdrachtgever wil een kwaliteitsniveau voor de schoonmaak inkopen dat acceptabel is voor de branche tegen marktconforme tarieven. 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 opdrachtgever wil professionele dienstverlening tegen een redelijke prijs inkopen. Onder professionaliteit wordt verstaan dat onder normale omstandigheden afspraken altijd worden nagekomen. Onder een redelijke prijs wordt verstaan dat de prijs marktconform is, maar wel zodanig is dat er voldoende uren zijn om de overeenkomst conform de eisen uit te voeren.

### 2.4. Omvang van de opdracht

De huidige omvang van de opdracht is circa 3.500,00 M2 vloeroppervlakte.

Aan bovenstaande beschrijving van de omvang kunnen geen rechten worden ontleend. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk dat er wijzigingen worden doorgevoerd in het aantal vierkante meters. De opdrachtgever gaat ervan uit dat veranderingen in de organisatie binnen de bestaande overeenkomst op een soepele manier vertaald worden. Werkzaamheden die door een gewijzigde situatie/ behoefte niet meer nodig zijn komen te vervallen. In de overeenkomst zal, indien nodig, een herzieningsclausule worden opgenomen. Dit is maatwerk.

#### *Uitzonderlijke omstandigheden*

De opdrachtgever heeft in de opleveringsstaat het kwaliteitsniveau beschreven wat nodig is onder normale omstandigheden en met een normale bezetting van de gebouwen. In geval van uitzonderlijke omstandigheden, bijvoorbeeld de gevolgen van de huidige Coronacrisis wijzigt de schoonmaakbehoefte in omvang en kunnen prioriteiten met betrekking tot de werkzaamheden anders zijn. De opdrachtgever dient de mogelijkheid te hebben om schoonmaakwerkzaamheden af te schalen en /of andere dan de reguliere werkzaamheden uit te laten voeren. Indien werkzaamheden niet uitgevoerd hoeven worden / uren niet gewerkt zijn, kan de inschrijver deze uren niet in rekening brengen.

De Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden bij ingang van de overeenkomst op 1 januari 2022.

### 2.5. Contractperiode

De looptijd van de overeenkomst bedraagt 4 jaar met een optie tot verlenging van 2 maal twee jaar. Er geldt een opzegtermijn van 6 maanden. De overeenkomst gaat in op 01 januari 2022.

### 2.6. Wachtkamerconstructie

Op de overeenkomst is een „wachtkamer”-constructie van toepassing. Op basis van de criteria ontstaat een rangorde van de inschrijvers. De opdrachtgever sluit met de nummer één een overeenkomst. De nummer één in rang is opdrachtnemer en de nummer twee in rang wordt in de wachtkamer geplaatst en ontvangt hiervan een bevestiging. Met opdrachtnemer sluit de opdrachtgever de overeenkomst onder beschreven condities en voor de aangegeven termijn. Zodra de opdrachtgever de overeenkomst

met opdrachtnemer ontbindt, wordt op grond van de wachtkamer aan nummer twee gemeld dat zij vanaf dat moment de opdracht uitvoert en wordt de overeenkomst met deze partij gesloten. De prijs van de door de nieuwe opdrachtnemer (nummer twee) uit te voeren werkzaamheden wordt vastgesteld aan de hand van de door deze opdrachtnemer gedane offerte en toelichting daarop en het bepaalde daaromtrent in het aanbestedingsdocument, conform de eisen zoals opgenomen in de geldende overeenkomst en bijbehorende bijlagen. Na twee jaar vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst vervalt de optie van de wachtkamerconstructie.

## 3. (Rand)voorwaarden en bepalingen

### 3.1. Kosten

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden kunnen bij de 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 de opdrachtgever hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen via het e-mailadres: [marjan.roumen@key-quality.nl](mailto:marjan.roumen@key-quality.nl). Indien u tijdens het aanbestedingstraject onvolkomenheden signaleert en dit niet tijdig aan de 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 Zeeland-West-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 aanbesteding geen overeenkomst met de inschrijver voortvloeit. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie, aangaande deze aanbesteding, aan derden kan leiden tot uitsluiting van deelname. Het intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij de opdrachtgever.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever niets uit het bestek worden veeelvoudigd (anders dan voor het doel van het bestek) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. De inschrijvingsdocumenten en alle bijlagen welke de inschrijver in het kader van deze aanbesteding toezendt, afgeeft of laat afgeven, worden op het moment van ontvangst eigendom van de opdrachtgever. Alle verstrekte gegevens worden door de opdrachtgever uiteraard eveneens vertrouwelijk behandeld.

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

### 3.6. Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn van de aanbieding is minimaal 90 dagen vanaf de datum van indiening van de offerte.

### 3.7. 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.

### **3.8. Indexering**

De opgegeven prijzen zijn vast tot en met 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. Maximaal ter hoogte van de dienstenprijsindex 'Reiniging 81.2'. Dit ten hoogste éénmaal per jaar, per 1 januari. De prijsverhoging mag pas worden doorgevoerd indien de opdrachtgever schriftelijk akkoord gegeven heeft op het voorstel tot prijsverhoging. Bij prijsverhogingen dient de 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 de opdrachtgever 2 maanden de tijd om te reageren. De prijswijziging zal pas ingaan na acceptatie van de opdrachtgever.

### **3.9. Algemene inkoopvoorwaarden**

Op het af te sluiten contract zijn de Inkoopvoorwaarden van toepassing, zie 'Bijlage Algemene inkoopvoorwaarden'. De verkoopvoorwaarden of leveringsvoorwaarden van de inschrijver worden nadrukkelijk buiten werking gesteld en zijn niet van toepassing. Indien de Algemene Inkoopvoorwaarden tegenstrijdigheden vertonen met het gestelde in het aanbestedingsdocument dienen de eisen en de voorwaarden uit het aanbestedingsdocument als leidend te worden beschouwd. Betalingsvoorwaarden zijn er wel.

### **3.10. Conceptovereenkomst**

'Bijlage Conceptovereenkomst' is van toepassing op deze aanbesteding.

### **3.11. Verplichtingen inschrijver**

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

### **3.12. 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;
- 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. Communicatie

Deze aanbesteding wordt elektronisch (digitaal) uitgevoerd via TenderNed. Uw inschrijving dient uitsluitend via TenderNed te worden ingediend.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed kunt u contact opnemen met de servicedesk op werkdagen van 8:30 uur tot 17:00 uur.

Telefoonnummer: 0800-8363376

E-mailadres: [servicedesk@TenderNed.nl](mailto:servicedesk@TenderNed.nl)

De 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 Marjan Roumen van Key-Quality BV. Het is niet geoorloofd om met andere personen te communiceren over de aanbesteding. Indien er met personen van de opdrachtgever over de aanbesteding gecommuniceerd wordt, dan kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname.

Key-Quality BV

Parklaan 6-8

6131 KG SITTARD

E-mail: [marjan.roumen@key-quality.nl](mailto:marjan.roumen@key-quality.nl)

046 - 4583222

### 4.2. Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	01-06-2021
Schouwing	22-06-2020
Termijn voor het stellen van vragen	29-06-2021 uiterlijk om 15:00 uur
Nota van Inlichtingen	08-07-2021
Termijn voor het stellen van vragen 2 <sup>e</sup> ronde	15-07-2021
2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	22-07-2021
Sluitingstermijn indienen offertes*	09-09-2020 uiterlijk om 12:00 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	23-09-2021
Definitieve gunning	14-10-2021
Start nieuwe contract	01-01-2022

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

De onder 4.2 genoemde data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De 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.

### 4.3. Schouwing

Op dinsdag 22-06-2021 wordt door de opdrachtgever de mogelijkheid geboden om deel te nemen aan een rondleiding op locatie. Om 09.30 uur wordt er gestart met de schouwing. U kunt zich aanmelden bij receptie.

U dient vóór maandag 21-06-2021 om 15:00 uur, per e-mail kenbaar te maken of u van deze gelegenheid gebruik wil maken. Uw e-mail kunt u richten aan [marjan.roumen@key-quality.nl](mailto:marjan.roumen@key-quality.nl) onder

vermelding van 'schouwing voor de aanbesteding schoonmaakonderhoud De Rooi Pannen Breda'. In de mail dient u aan te geven met hoeveel personen (max. 2) u wilt deelnemen aan de schouwing en u dient de namen van deze personen door te geven.

#### 4.4. Vragen en nota van inlichtingen

Vragen over deze aanbesteding dienen uiterlijk op datum zoals vermeld in de planning, in het bezit te zijn bij de contactpersoon van deze aanbesteding. De vragen dienen via de TenderNed vragenmodule te worden gesteld.

Vragen die niet tijdig (zie planning) in het bezit zijn van de contactpersoon of die op andere wijze worden ingediend als omschreven, worden niet in behandeling genomen.

Om invulling te geven aan het gelijkheidsbeginsel zullen alle ingediende vragen, antwoorden en eventuele verduidelijkingen via een nota van inlichtingen geanonimiseerd gepubliceerd worden via TenderNed uiterlijk zoals aangegeven in de planning.

In het kader van de tweede nota van inlichtingen hebben inschrijvers de mogelijkheid om vragen te stellen over uitsluitend de antwoorden/reacties die opdrachtgever in de eerste nota van inlichtingen heeft verstrekt.

Deze vragen dienen uiterlijk op datum zoals vermeld in de planning, in het bezit te zijn bij de contactpersoon van deze aanbesteding. De vragen dienen via de TenderNed vragenmodule te worden gesteld.

Vragen die niet tijdig (zie planning) in het bezit zijn van de contactpersoon of die op andere wijze worden ingediend als omschreven, worden niet in behandeling genomen.

Om invulling te geven aan het gelijkheidsbeginsel zullen alle ingediende vragen, antwoorden en eventuele verduidelijkingen via een nota van inlichtingen geanonimiseerd gepubliceerd worden via TenderNed uiterlijk zoals aangegeven in de planning.

De vragen inclusief de antwoorden zullen deel uitmaken van het aanbestedingsdocument. De Nota van Inlichtingen staat hiërarchisch boven de al verstrekte documenten, omdat hierin alle eventuele wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

#### 4.5. Indienen van de offerte

Inschrijvingen dienen digitaal vóór de daarvoor gestelde deadline, via TenderNed, te worden ingediend. Daarbij dienen de volgende documenten te worden toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Format
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage Uniform Europees Aanbestedingsdocument	PDF
Uittreksel handelsregister (met eventuele volmacht)	Uittreksel KvK (met eventuele volmacht)	PDF
Indien van toepassing: Verklaring Moedermaatschappij	403-verklaring	PDF
Beantwoording gunningscriteria kwaliteit (GC)	Antwoorden kwaliteit	Word
Volledig ingevulde Bijlage Calculatiebestand	Bijlage Calculatiebestand	Excel

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

#### 4.6. Gunning

Op 23-09-2020 zal Key-Quality namens de opdrachtgever, aan alle inschrijvers via TenderNed bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver de 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 de 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 de opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn (of zo spoedig mogelijk na afloop van een eventuele kort geding procedure) zal de 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 de opdrachtgever en de winnende partij.

#### **4.7. Voorbehoud**

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aanbesteding op elk moment vóór de definitieve gunning 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 de opdrachtgever zich het recht de procedure voor die inschrijver te beëindigen.

## 5. Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Deze criteria hebben betrekking op de inschrijver. Onverminderd de gronden die daarvoor in de wet- en regelgeving zijn vastgesteld behoudt de 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

#### 5.1.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De inschrijver dient de 'Bijlage Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen, te ondertekenen en toe te voegen aan de aanbidding. De inschrijver dient te verklaren dat geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing is op de inschrijver.

#### Combinaties

In Deel II A van het UEA dient de inschrijver aan te geven of de inschrijver een samenwerkingsverband met anderen wil vormen. Is dat het geval, dan dient u in uw UEA te vermelden wat uw rol is binnen het samenwerkingsverband (leider, penvoerder, verantwoordelijk voor specifieke taken, enz.), welke andere ondernemers deel uitmaken van het samenwerkingsverband en, indien van toepassing, de naam van het samenwerkingsverband.

Ondernemers die als samenwerkingsverband willen inschrijven dienen elk een afzonderlijke UEA in.

#### Inschrijven met beroep op draagkracht derde(n)

In Deel II Afdeling C van de UEA dient de inschrijver aan te geven of de inschrijver een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten, om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Is dat het geval, dan dient de inschrijver in het UEA voor elk van de betrokken entiteit de specifieke draagkracht te vermelden waarop de inschrijver steunt.

Bij uw Inschrijving voegt de inschrijver eveneens de UEA('s) van de betrokken entiteit(en). In deze UEA vermeldt de betrokken entiteit de in Deel II afdeling A en B en Deel III gevraagde informatie. De betrokken entiteit draagt zorg voor rechtsgeldige ondertekening van zijn UEA.

#### Onderaanneming

In Deel II Afdeling D dient de inschrijver aan te geven of de inschrijver van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven. Is dat het geval, dan dient de inschrijver in het UEA, de onderaannemers op te noemen die worden voorgesteld.

De inschrijver dient in deel II afdeling D voor elk van deze onderaannemers de informatie gevraagd in de afdelingen A en B van deel II en in deel III van de UEA te vermelden. Mocht een of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een onderaannemer van inschrijver, dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor deze onderaannemer te weigeren.

Indien de inschrijver van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven, dan blijft de inschrijver verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Het wijzigen van een onderaannemer gedurende de aanbesteding of de looptijd van de overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van opdrachtgever. De inschrijver dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan de opdrachtgever. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens de opdrachtgever in strijd is met de beginselen van aanbestedingsrecht.

#### 5.1.2. 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 te overleggen, 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. Indien van toepassing dient de inschrijver deze toe te voegen aan de offerte.

### 5.1.3. 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.

## 5.2. Geschiktheidseisen

Om in aanmerking te komen voor de gunning van de opdracht dient de inschrijver ten minste te voldoen aan de eisen met betrekking tot de technische- en beroepsbekwaamheid en de financiële en economische draagkracht (aansprakelijkheid). De relevante bewijsstukken voor alle hieronder genoemde geschiktheidseisen dienen door de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund op verzoek van de 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 zal de inschrijving ongeldig worden verklaard.

### 5.2.1. 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:

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

*Kerncompetentie 1: Resultaatgericht schoonmaken van een onderwijsinstelling.*

**Bewijsstuk:** De inschrijver overlegt een ondertekende en verifieerbare referentie conform de 'Bijlage referentie- en tevredenheidsverklaring' waaruit blijkt dat de inschrijver voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van opgedane ervaring.

De minimale contractwaarde van de opgegeven referentie dient € 35.000,- 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 tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever.

### 5.2.2. Aansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te beschikken over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van de opdrachtgever adequaat dekt voor een bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis met een maximum van € 1.500.000 per jaar.

De relevante bewijsstukken voor de hierboven genoemde geschiktheidseisen (paragraaf 5.2) dienen door de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund op verzoek van de 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 beste prijs-kwaliteitverhouding heeft gedaan.

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten is als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Prijs	40 punten
Kwaliteit	60 punten

### 6.1. Prijs

De prijsaspecten die worden beoordeeld zijn:

- De totale prijs voor de schoonmaak. Hiervoor dient 'Bijlage Calculatiebestand, tabblad ruimtestaat hoofdgebouw, tabblad 2<sup>e</sup> sanitairronde hoofdgebouw en tabblad ruimtestaat bijgebouw horeca' te worden ingevuld;
- De prijzen voor de regiewerkzaamheden. Hiervoor dient 'Bijlage Calculatiebestand, tabblad regiewerkzaamheden' te worden ingevuld.

Op het tabblad 'instructieblad' wordt uitleg gegeven hoe het calculatiebestand dient te worden ingevuld.

De prijzen dienen te worden opgegeven exclusief BTW.

De puntenverdeling per prijsaspect:

Prijsaspecten	Maximaal aantal punten
Totale jaarprijs schoonmaak	35 punten
Totaal aantal punten regiewerkzaamheden	5 punten
<b>Totaal</b>	<b>40 punten</b>

### Jaarprijs schoonmaak

De totale jaarprijs voor de schoonmaak is de prijs voor: de reguliere schoonmaak (dagelijks- en periodiek onderhoud) op basis van een resultaatgericht contract en een periodiek werkprogramma. 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 beschreven resultaat te halen op een zodanige wijze dat de VSR-controles voldoende zijn. De calculatie dient gebaseerd te zijn op de frequentie zoals aangegeven in de ruimtebestanden (kolom J).

Er dient voor alle onderdelen te worden uitgegaan van een integraal calculatie-uurtarief waarin alle kosten, waaronder de kosten voor direct toezicht, administratieve werkzaamheden, suppletiekosten, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. Door de ruimtestaten volledig in te vullen blijkt voor welke prijs de inschrijver heeft ingeschreven.

De opdrachtgever hanteert voor de totale jaarprijs reguliere schoonmaak (dagelijks- en periodiek (vloer)onderhoud) een bodem- en plafondbedrag.

Het bodembedrag is vastgesteld op € 58.000,00 excl. BTW per jaar;

Het plafondbedrag is vastgesteld op € 67.000,00 excl. BTW per jaar.

Er mag beneden de bodemprijs worden ingeschreven maar levert slechts het maximaal aantal punten op. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (op delen van) de opdracht niet te gunnen als het maximaal te besteden budget voor de schoonmaak wordt overschreden.

Punten zullen als volgt verdeeld worden:

Prijs excl. BTW	Punten
Beneden de € 58.000,00	35
€ 58.500,00	33
€ 59.000,00	31
€ 59.500,00	29
€ 60.000,00	27
€ 60.500,00	25
€ 61.000,00	23
€ 61.500,00	21
€ 62.000,00	19
€ 62.500,00	17
€ 63.000,00	15
€ 63.500,00	13
€ 64.000,00	11
€ 64.500,00	9
€ 65.000,00	7
€ 65.500,00	5
€ 66.000,00	3
€ 66.500,00	2
€ 67.000,00	1
Vanaf € 67.000,00	0

Het bedrag van de inschrijving wordt afgerond naar een 500-tal. Bedragen worden altijd afgerond naar boven.

Voorbeeld: indien de inschrijfprijs € 59.400,00 is dan ontvangt inschrijver hier 29 punten voor.

#### **Prijzen regiewerk**

De inschrijver dient in 'Bijlage calculatiebestand, tabblad regiewerkzaamheden' 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. 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 zijn op de regiewerkzaamheden maximaal 5 punten te behalen.

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

***(Laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten.***

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 (5). 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 (5).***

#### **Totaal prijsaspecten**

De punten van de 2 prijsaspecten (Totaalprijs schoonmaak en prijzen regietarieven) worden bij elkaar opgeteld en bepalen de hoeveelheid punten die gescoord zijn voor de prijs.

## 6.2. 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. Flexibiliteit in uitzonderlijke omstandigheden (Covid-19)	25 punten
2. Flexibiliteit bij onvoorziene omstandigheden	20 punten
3. Klantgerichtheid	15 punten
<b>Totaal</b>	<b>60 punten</b>

### Vraag 1 Flexibiliteit in uitzonderlijke omstandigheden (Covid-19)

Zoals beschreven in paragraaf 2.4 dient de 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 rondom de coronacrisis heeft de opdrachtgever behoefte aan een inschrijver die haar dienstverlening kan meebewegen met de wisselende behoefte en wensen van de opdrachtgever. Een grote mate van flexibiliteit van de inschrijver is hierbij geëist.

Er zijn een aantal scenario's gericht op de coronacrisis waar De Rooi Pannen mee te maken kan krijgen. De scenario's waar de veranderende behoefte het grootst is zijn:

- De 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 30%-40% 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 2 Flexibiliteit bij onvoorziene omstandigheden

Vraag 1 schetst een casus waarin enkele scenario's worden weergegeven gericht op de huidige coronacrisis. Het kan echter ook voorkomen dat er door (nu nog) onvoorziene omstandigheden een situatie ontstaat dat de schoonmaakbehoefte veranderd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan renovatie of bouwwerkzaamheden aan, in of rondom het gebouw(deel), verhuizingen, blijvende wijzigingen in bezetting of sluiting van ruimten. Ook in deze situaties wordt van de inschrijver een grote mate van flexibiliteit geëist.

De inschrijver dient aan te geven op welke wijze de inschrijver zal omgaan in een dergelijke situatie. Het antwoord wordt beoordeeld op de onderstaande aspecten:

- De mogelijkheden voor het (blijvend) afschalen/ opschalen van uren / werkzaamheden;
- De tijdsfasering waarin uren kunnen worden afgeschaald/ opgeschaald;
- De financiële consequentie van het afschalen/ opschalen van uren;
- De tijdsfasering waarin de veranderende behoefte in werkzaamheden kan worden opgepakt.

### Vraag 3 Klantgerichtheid

De uitvoering van de werkzaamheden gebeurt op basis van een resultatenverplichting. Het opleverniveau en de frequentie van schoonmaak zijn door de opdrachtgever vastgesteld. De inschrijver dient zelf te bepalen hoe met de dagelijkse inspanningen het gevraagde opleverniveau wordt behaald. De opdrachtgever is van mening dat er op deze wijze meer ruimte is om in te kunnen spelen op de wensen en behoeften van de opdrachtgever. Dit dient te resulteren in een optimale klantgerichtheid. Ook een vaste bezetting van medewerkers is hierbij essentieel.

De inschrijver dient aan te geven hoe wordt bijgedragen aan het tegemoet komen van wensen en behoeften van de opdrachtgever. Het antwoord wordt beoordeeld op de onderstaande aspecten:

- De wijze waarop de inschrijver borgt dat / welke maatregelen inschrijver neemt waardoor, kan worden ingespeeld op de wensen en behoeften van de opdrachtgever;

- De reactietijd/ snelheid aan het tegemoet komen van wensen en behoeften op de werkvloer;
- De financiële consequentie van een (eenmalige) wens of behoefte;
- Welke consequenties het heeft, als wordt tegemoet gekomen aan de wensen en behoeften van de opdrachtgever, voor de reguliere werkzaamheden;
- Hoe de inschrijver gaat zorgen dat zij op de hoogte is van de wensen en behoeften van de opdrachtgever en pro-actief handelt in alle lagen van de organisatie.

### Beoordeling

Het antwoord op alle vragen wordt beoordeeld op onderstaande aspecten:

- Is het antwoord SMART;
- De mate van concreetheid voor de opdrachtgever.

De beoordelingscommissie baseert haar waarderingen op het totaalbeeld van de kwaliteit per (sub)gunningscriterium. De gunningscriteria zijn voorzien van een toelichting, waarin elementen worden genoemd die voor de opdrachtgever van belang zijn. Deze elementen zijn slechts genoemd ter toelichting ten behoeve van de inschrijver en zijn met name niet te beschouwen als nadere "(sub)gunningscriteria". De genoemde aspecten waar het antwoord op wordt beoordeeld zijn niet in volgorde van belangrijkheid opgenomen.

Elk lid van het beoordelingsteam kent individueel aan het antwoord op iedere vraag een cijfer toe op een 10-puntsschaal. De punten die gegeven zijn op een 10 puntsschaal worden omgerekend naar het maximaal aantal te behalen punten per vraag. De puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. In een beoordelingsvergadering van het beoordelingsteam wordt de puntentoekenning en de argumentatie besproken. Vervolgens wordt per antwoord het gemiddelde genomen van het totaal aantal punten van de beoordelaars. De gemiddelde scores per antwoord worden bij elkaar opgeteld voor het totaal aantal punten voor de kwaliteit.

De antwoorden op de vragen mogen per vraag maximaal 3 A4 beslaan.

### **6.3. Totale beoordeling**

De punten voor de prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding aangeboden.

## 7. Programma van eisen schoonmaakonderhoud

De inschrijver garandeert dat gedurende de gehele contractperiode de dienstverlening voldoet aan alle relevante wettelijke bepalingen en de dienstverlening wordt uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de huidig geldende CAO (Arbeid en Gezondheid) voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.

### 7.1. Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten contract voor de reguliere dagelijkse werkzaamheden wordt gevormd door de opleveringsstaat en het periodieke werkprogramma (Bijlage Opleveringsstaat en periodieke werkzaamheden). In de opleveringsstaat is aangegeven waaraan de opgeleverde schoonmaak kwaliteit dient te voldoen. Voor de periodieke werkzaamheden zijn de handelingen en frequenties voorgeschreven.

Indien er ruimten voorkomen die niet tijdens de vastgestelde werktijden schoongemaakt kunnen worden (bijvoorbeeld omdat ruimten in gebruik zijn), dient de schoonmaak hiervan, in overleg met de contactpersoon op de locatie, op een ander tijdstip plaats te vinden. De inschrijver dient er voor te zorgen dat zijn werkprocessen de werkprocessen van de opdrachtgever niet verstoren.

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

- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2,00 meter;
- Inventaris (stoelen, afvalbakken, etc.) dient op de plaats terug gezet te worden;
- De omljstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van zoals wanddecoraties, notieborden en whiteboards, flip-overs en projectieschermen, vallen binnen de scope van de opdracht. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd. De borden dienen te blijven staan gedurende de periode dat de vloeren nog nat zijn, waarna weggehaald;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de opleveringsstaat genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks of periodieke werk;
- Pilaren en kolommen behoren tot wanden;
- Schopstrepen op vloeren, plinten, wanden, deuren en inventaris dienen in het dagelijks onderhoud verwijderd te worden.
- Het dagelijks dicht doen van ramen en sluiten van deuren is de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

### 7.2. Periodieke werkzaamheden

Aanvullend op de dagelijkse resultaatgerichte schoonmaak 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.

In de implementatieperiode dient de inschrijver een jaarplanning met weeknummers van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en per week gepland te worden (op weeknummer). De inschrijver dient in overleg met de betreffende locatie en de contactpersoon van de opdrachtgever het periodieke werk te plannen. De consequenties van het niet beschikbaar hebben van een planning van de periodieke werkzaamheden worden beschreven in de Bijlage Boeteclausule.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de inschrijver een aftekenlijst op te stellen. De uitgevoerde periodieke werkzaamheden worden op deze lijst afgetekend. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de opdrachtgever hiervan op de hoogte te worden gesteld. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 10 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 6 en 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 2 ten 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

### 7.3. 2e schoonmaakronde sanitair

Een aantal sanitaire ruimten hebben een 2e schoonmaakronde nodig. Deze sanitaire ruimten zijn opgenomen in een apart tabblad in Bijlage Calculatiebestand.

De schoonmaakrondes op de toiletten dienen te worden afgetekend door middel van een aftekenlijst in de sanitaire ruimte. Indien de schoonmaak van de toiletten niet is afgetekend worden deze beschouwd als zijnde niet schoongemaakt.

### 7.4. Regie werkzaamheden

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast het reguliere werk, andere schoonmaak en/of facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de inschrijver worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. Hiervoor worden de tarieven gebruikt die opgegeven zijn in 'Bijlage Calculatiebestand, tabblad regiewerkzaamheden'. Het is de opdrachtgever toegestaan om voor alle regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte aan te vragen. De opdrachtgever is derhalve niet verplicht (alle) regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de opdrachtnemer.

Een order voor regiewerkzaamheden, zijnde eenmalige opdrachten, kan alleen schriftelijk verstrekt worden door de opdrachtgever. Na uitvoering van de werkzaamheden, dienen de werkzaamheden opgeleverd worden aan de contactpersoon van de opdrachtgever op de betreffende locatie. De contactpersoon van de desbetreffende locatie tekent, na tevredenheid, de werkzaamheden af. Het daadwerkelijk uitgevoerde werk kan worden gefactureerd tegen de tarieven conform 'Bijlage Calculatiebestand, tabblad regiewerkzaamheden'.

Bij het schrobben en sprayen/boenen van vloeren dient door de inschrijver de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Het meubilair en inventaris dienen in de oorspronkelijke staat te worden teruggeplaatst.

Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de opdrachtgever zich het recht voor een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet. De kosten van de meting zullen worden betaald door de inschrijver als blijkt dat de kwaliteit van het geleverde werk door de onafhankelijke deskundige als onvoldoende wordt beoordeeld.

### 7.5. Ruimtestaat

De ruimtestaat (uit Bijlage Calculatiebestand, tabblad 1,2 en 3) 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, de ruimtegegevens niet meer geheel 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 de inschrijver opgegeven kengetallen. De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEBOUW	Naam van het gebouw
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
OPPERVLAKTE	Netto vloeroppervlakte in m2 in onderhoud.
NIET IN ONDERHOUD	De m2 van deze ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud.
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort.
RUIMTECATEGORIE	Indeling in het KMS-VSR meetsysteem

BIJZONDERHEDEN	Bijzonderheden welke van toepassing zijn op de betreffende ruimte.
FREQUENTIE	Op basis van hoeveel dagen per jaar de ruimte dient te worden schoongemaakt.
PRESTATIE M <sup>2</sup> / PER UUR	Het aantal vierkante meters dat per uur wordt schoongemaakt.
UURTARIEF	Het integrale calculatie-uurtarief.
SCHOON TE MAKEN M2 PER JAAR	Oppervlakte van een ruimte vermenigvuldigd met de schoonmaakfrequentie.
UREN P/J SCHOONMAAK	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken op basis van de opleveringsstaat en de periodieke werkzaamheden.
KOSTEN P/J	De totale kosten (TCO) voor de reguliere schoonmaak en de kosten voor het periodiek onderhoud per jaar voor de betreffende ruimte.
KOSTEN M <sup>2</sup> / PER JAAR	Kengetal in kosten per m2 per jaar
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden inschrijver

## 7.7. Kwaliteit en controles

### DKS – Procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking, dient de inschrijver het Dagelijks Controle Systeem (DKS) te gebruiken. Hiermee stuurt de inschrijver het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de inschrijver in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De opdrachtgever verplicht de inschrijver het DKS-systeem toe te passen. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand/ per taak. De inschrijver dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS-controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dient op verzoek van de contactpersoon van de opdrachtgever digitaal ingeleverd te worden.

### VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het VSR - Kwaliteitsmeetsysteem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in verkeersruimten, bureaurooms, 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 2x per jaar kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. De opdrachtgever is vrij om, zonder opgave van redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. De inschrijver kan hier geen enkel recht aan ontleen. De inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld om mee te lopen met de meting. De kosten voor de uitvoering van de metingen zijn voor rekening van de opdrachtgever.

De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting moet er een opleveringsstaat, een planning van de periodieke werkzaamheden en een plattegrond van het betreffende gebouw aanwezig zijn.

De inschrijver 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 opdrachtgever.

In 'Bijlage boeteclausule' staat welke maatregelen genomen worden indien de resultaten van de VSR controles onvoldoende zijn. De kosten voor eventuele hercontroles zijn voor rekening van de inschrijver.

### Nulmeting

Opdrachtgever behoudt zicht het recht om voor het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting 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. Indien het achterstallige onderhoud dat veroorzaakt is door het niet of niet op de juiste wijze uitvoeren van de contractuele afspraken niet wordt opgelost, zullen de kosten voor de werkzaamheden in rekening worden gebracht bij het zittende schoonmaakbedrijf.

### 7.8. Werkdagen en werktijden

De openingstijden zijn van maandag t/m vrijdag 07:30 – 22:00 uur. De school wordt ook in de avonden gebruikt.

Bij de opdrachtgever wordt gedurende 40 weken per jaar schoongemaakt, dit betreft de 40 schoolweken. De calculatie dient te worden gebaseerd op 200 dagen. Op de feestdagen die vallen in de schoolweken (2<sup>e</sup> paasdag, 2<sup>e</sup> pinksterdag en Koningsdag) hoeft niet worden schoongemaakt. Ook zijn er een aantal studiedagen waarop er niet hoeft te worden schoongemaakt. De uren die op deze dagen niet worden ingezet omdat er geen schoonmaak is worden ingezet in de vakantieweken. De opdrachtgever bepaald op welke dagen in de vakanties deze uren worden ingezet.

Gedurende de looptijd van het contract zal de opdrachtgever uiterlijk in juni voorafgaand aan het nieuwe schooljaar de vakantieplanning aanleveren bij de inschrijver.

De laagfrequente periodieke werkzaamheden dienen zoveel mogelijk in de vakantieperioden te worden uitgevoerd. De opdrachtnemer dient in afspraak met de opdrachtgever het werk te plannen.

De schoonmaak dient zoveel mogelijk na lestijden uitgevoerd te worden. De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen tussen 17.00 uur – 21.30 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de opdrachtgever vastgesteld.

### 7.9. Contractmutaties

Gedurende de contractperiode kunnen er bestekmutaties komen, vooral als gevolg van verbouwingen. Deze bestekmutaties dienen (na goedkeuring van de opdrachtgever) door de inschrijver te worden bijgehouden in het ruimtebestand. De inschrijver en de contractbeheerder van de opdrachtgever hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de ruimtebestanden actueel te houden. Indien de inschrijver signaleert dat bijvoorbeeld ruimten leeg staan of verbouwingen plaatsvinden en hierdoor ruimten (tijdelijk) niet meer worden schoongemaakt dient de inschrijver dit schriftelijk te melden aan de contractbeheerder van de opdrachtgever. Mutaties in uitvoeringsfrequentie en over de ruimtestaat dienen eerst aan de contractbeheerder van de opdrachtgever voorgelegd te worden voor goedkeuring. De prijsconsequenties van deze bestekmutaties worden één keer per jaar (januari) doorgerekend, waarna het betreffende onderdeel van het contract aangepast wordt. Tussentijds wordt de mutaties bijgehouden op een plus-minlijst.

Bij het uitbrengen van een calculatie voor een gewijzigd gedeelte van het gebouw dient de calculatie gebaseerd te zijn op de reeds uitgebrachte offerte voor de opdrachtgever ten tijde van de aanbesteding (prestatienormen, kengetallen en uurtarief). De m<sup>2</sup>/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen dus ongewijzigd te blijven en overeen te stemmen met de kengetallen in de calculatie van de ruimtestaat.

### 7.10. Gebouwinformatieboek

De inschrijver dient een digitaal gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Contactgegevens van de inschrijver/ van de opdrachtgever;

- Contactpersoon voor calamiteiten bij de opdrachtgever alsmede bij de inschrijver;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- 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;
- Werktijden;
- Taakkaarten.

## 7.11. Meldingen en Klachten

### Klachtenregistratie en –afhandeling

Via een centraal e-mailadres van de inschrijver kunnen klachten en meldingen worden doorgezet naar de inschrijver. Op dit meldpunt worden alle meldingen en klachten in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd. Nadat een klacht afgehandeld is wordt dit teruggekoppeld aan de klachtmelder. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt elk half jaar toegevoegd aan de managementinformatie.

De inschrijver dient bij de afhandeling van een klacht er van uit te gaan dat verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur worden hersteld.

## 7.12. 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.

Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit dient te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen opgevangen te worden door een vervangende medewerker zodat te allen tijde voldoende uren ingezet worden om het werk uit te kunnen voeren. De medewerkers die door de inschrijver ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de opdrachtgever te werk gesteld worden.

### Leiding

De opdrachtgever is van mening dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De verantwoordelijke contractmanager dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract, afspraken altijd na te komen, accuraat en snel te handelen en betrokken te zijn. De manager dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De manager dient tijdens kantooruren altijd bereikbaar te zijn voor de opdrachtgever.

De inschrijver zal zorgen voor minimaal 8% van het aantal gecalculerde productie-uren vrijgestelde directe leiding. Tijdens bezoeken van directe leiding dient begeleiding van de medewerker en overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever plaats te vinden.

### VOG

Alle (nieuwe) medewerkers van de inschrijver die werkzaam zijn voor de opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. De VOG dient direct bij de start van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen vóór start van hun werkzaamheden te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

### Bedrijfskleding

Medewerkers van de inschrijver zijn verplicht, herkenbare, representatieve en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De kosten van bedrijfskleding en PBM zijn voor rekening van de inschrijver. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een onderaannemer zijn eveneens verplicht bedrijfskleding van de inschrijver te dragen.

## Nederlandse taal

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

## Opleiding

100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een basis schoonmaakinstructie van de inschrijver 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 de opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Binnen 3 maanden dient 75% van alle medewerkers in dienst van de inschrijver die worden ingezet bij de opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. De kosten hiervan zijn voor de inschrijver.

## Regels

Het is voor het personeel van de inschrijver niet toegestaan om te roken en/of drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of directe omgeving van de opdrachtgever. Het gebruik van mobiele telefoons is tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden alleen in noodgevallen toegestaan of gerelateerd aan de werkzaamheden.

### 7.13. Veiligheid en ergonomie

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. De inschrijver is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in de actuele NEN 3140. De inschrijver dient, indien de opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid van eigen machines en apparatuur op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. De medewerker van de inschrijver is verantwoordelijk voor een veilig gebruik van de schoonmaakmiddelen. Studenten mogen op geen enkele wijze in aanraking kunnen komen met de schoonmaakmiddelen.

Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om de schoonmaakmedewerkers te laten werken met materiaal en middelen waarmee ze fysiek zo minimaal mogelijk belast worden. De werkwagens, machines en materialen dienen een optimale werking hebben.

### 7.14. Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van de opdrachtgever dient de inschrijver op maandag tot en met vrijdag tussen 7:00 uur en 18:00 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 de inschrijver een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

### 7.15. Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

#### Gebruik van bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

De inschrijver kan geen gebruik maken van bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever, zoals computers (die niet aan de inschrijver beschikbaar gesteld zijn), kopieerapparaten enzovoort. Sleutels mogen het pand niet verlaten (tenzij anders is overeengekomen tussen inschrijver en de contactpersoon van de opdrachtgever tijdens de implementatieperiode).

#### Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

De inschrijver is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de opdrachtgever veroorzaakt door de inschrijver door bijvoorbeeld verkeerd gebruik van middelen zal op de inschrijver worden verhaald. De inschrijver heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de inschrijver, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de inschrijver, te melden bij de opdrachtgever. De inschrijver dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventarissen en/of sanitaire voorzieningen bij de contactpersoon van de opdrachtgever te melden.

## Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de inschrijver 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. Werkkasten

Aan de inschrijver zullen meerdere werkkasten ter beschikking worden gesteld. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten. Deze dienen er altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van de inschrijver zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast.

### 7.17. Implementatie

De inschrijver dient ten aanzien van de opstart van het contract een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Wekelijks dient de inschrijver een update te verzorgen van de voortgang van de opstart tot maximaal 3 maanden na de opstart.

### 7.18. Milieu

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. De inschrijver dient schoon te maken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu en bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de inschrijver voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen. Indien nodig verstrekt de inschrijver daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

De inschrijver dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. De inschrijver 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. De inschrijver dient dagelijks schone moppen te gebruiken.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de inschrijver 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuwings-)instructies.

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

## Afval

De inschrijver dient het restafval af te voeren naar de daarvoor bestemde containers. De inschrijver dient voor de afvalzakken te zorgen. Deze kosten zijn verdisconteerd in de contractjaarprijs.

### 7.19. Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de inschrijver te worden uitgevoerd. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak. De opdrachtgever zorgt voor de inkoop van sanitaire middelen. De inschrijver heeft een signaalfunctie met betrekking tot een voldoende voorraad.

## 7.20. Communicatie

De communicatie tussen de opdrachtgever en de inschrijver verloopt als volgt:

### Strategisch/tactisch

- 2 keer per jaar overleg tussen de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever en de contactmanager van de inschrijver. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken. Inschrijver neemt hiertoe het initiatief.

In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

### Tactisch/operationeel

- 6 keer per jaar met de directe leiding (objectleiding) van de inschrijver en de verantwoordelijke contactpersoon schoonmaak van de opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR) besproken. Inschrijver neemt hiertoe het initiatief.

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

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

### Managementrapportage

De contractmanager van de opdrachtgever ontvangt uiterlijk binnen 3 weken na het verstrijken van ieder half jaar een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Urenoverzicht -> overzicht daadwerkelijke productie uren;
- Overzicht van inzet direct toezicht uren;
- Opleidingspercentage 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;
- Gespreksverslagen;
- Mutatieoverzichten.

## 7.22. Facturering

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks, digitaal en achteraf plaats. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd ook d.m.v. een maandelijks verzamel factuur. Bij deze verzamel facturen dienen de afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden. Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- Locatie en adres
- Werkzaamheden;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW.

De betalingstermijn van de schoonmaakfacturen is 30 dagen vanaf de akkoordbevinding. Inschrijver volgt gewenste specificatie van de betreffende factuur van de opdrachtgever op. Verzenden van de factuur vindt plaats als e-factuur of per e-mail in pdf-formaat naar het door de opdrachtgever aangegeven e-mailadres.