

Aanbestedingsdocument

Openbare Europese Aanbesteding
Schoonmaakonderhoud

Namens:



adelante

haal het beste uit jezelf

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/3032020

Inhoudsopgave

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

6	Gunningcriteria	15
6.1.1	Prijsaspecten	15
6.1.2	Kwaliteitsaspecten	17
6.1.3	Totale beoordeling	19
7	Programma van eisen schoonmaak	20
7.1	Dagelijkse schoonmaak	20
7.2	Ruimtestaat	22
7.3	Periodieke werkzaamheden	23
7.4	Periodiek vloeronderhoud	23
7.5	Regie werkzaamheden	25
7.6	Additionele werkzaamheden isolatie schoonmaak	25
7.7	Kwaliteit en controles	25
7.7.1	VSR-KMS Contractbeheersing	25
7.7.2	Nulmeting	26
7.8	Werkdagen en werktijden	26
7.9	Contractmutaties	26
7.10	Logboek, gebouwinformatieboek	27
7.11	Meldingen en Klachten	28
7.12	Personeel	28
7.13	Veiligheid	30
7.14	Alarm	31
7.15	Bereikbaarheid bij calamiteiten	31
7.16	Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever	31
7.17	Milieu	32
7.18	Sanitaire voorzieningen	33
7.19	Communicatie	33
7.20	Facturering	34

1 De aanbestedende dienst

1.1 Adelante

Adelante is een zorggroep met volwassenenrevalidatie & arbeidsre-integratie, kinderrevalidatie, speciaal onderwijs & wonen en audiologie & communicatie als kernactiviteiten. Adelante bestaat uit drie organisatieonderdelen: volwassenenrevalidatie & arbeidsreïntegratie, audiologie & communicatie en kinderrevalidatie, speciaal onderwijs & wonen.

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

2 Uitgangspunten

2.1 Opdrachtomschrijving en kenmerken

De opdracht omvat het leveren van schoonmaakonderhoud (dagelijks, periodiek en regiewerkzaamheden), additionele schoonmaak (bijv. isolatieschoonmaak) en de levering van damesverband containers. De Opdrachtgever wenst door middel van een openbare Europese aanbesteding een overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer welke de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft aangeboden.

2.2 Doelstelling

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 de Opdrachtgever gefaciliteerd worden. De Opdrachtgever wil een kwaliteitsniveau voor schoonmaak inkopen dat acceptabel is voor de branche tegen marktconforme tarieven waarbij de volgende zaken een essentiële rol spelen:

- lange termijn relatie;
- ontzorgende houding;
- proactief adviseren;
- klantfocus.

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.

2.4 Omvang van de opdracht

De werkzaamheden zijn verspreid over zeven locaties van Opdrachtgever. Het totaal beslaat 38.681 m² vloeroppervlak. Opgegeven aantallen en oppervlakten zijn indicatief, er kunnen derhalve geen rechten aan ontleend worden.

De aanbesteding heeft betrekking op de volgende locaties:

Locatie	Plaats	M ²
Hoofkantoor	Hoensbroek	22.683,83
Valkenburg (Mytyschool, etc.)	Valkenburg	8.589,82
Trainingcentrum Villa Franca	Heerlen	594,70
Contigo (kinderdagverblijf)	Kerkrade	828,50
Blerick	Blerick	964
De Wieenhof	Venray	327,45
Maasgouw	Maastricht	2.080,50
Huurders Hoensbroek	Hoensbroek	2.629,90
Totaal		38.681,20

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

2.5 Contractperiode

De looptijd van de overeenkomst bedraagt vier (4) jaar met een optie tot verlenging van vier (4) maal één (1) jaar. Er geldt een opzegtermijn van 6 maanden voor Opdrachtgever na de initiële contractperiode van vier (4) jaar. De overeenkomst zal ingaan op 1-01-2022. Op de hoofdlocatie is er sprake van diverse huurder deze sluiten zelf een contract af met Opdrachtnemer op basis van de uitgangspunten uit deze aanbesteding.

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: sjors.penders@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 ontleen.

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 Den Haag.

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 de 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 de Opdrachtgever.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever niets uit het bestek worden veelevoudigd (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 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 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 hoofdeverantwoordelijk 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 indexatie vindt plaats maximaal ter hoogte van het prijsindexcijfer van de Nederlandse Zorgautoriteit. De prijsverhoging mag pas worden doorgevoerd indien de Opdrachtgever schriftelijk akkoord gegeven heeft op het voorstel tot prijsverhoging. De indexatie is gebaseerd op het voorafgaande jaar. Bij prijsverhogingen dient de Opdrachtgever hier minstens drie maanden van tevoren schriftelijk bericht over te ontvangen. Bij schriftelijke prijswijzigingen die door de inschrijver korter van tevoren worden doorgegeven heeft de Opdrachtgever twee maanden de tijd om te reageren.

3.11 Inkoopvoorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg zijn van toepassing (zie 3a t/m 3c). De verkoopvoorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.12 Conceptovereenkomsten

In bijlage 4 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. 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

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 Sjors Penders 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.

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	19 augustus 2021
Schouwing	26 augustus 2021
Termijn voor het stellen van vragen ronde 1	09 september 2021
Nota van Inlichtingen ronde 1	17 september 2021
Termijn voor het stellen van vragen ronde 2	22 september 2021 voor 12:00 uur
Nota van Inlichtingen ronde 2	24 september 2021
Sluitingstermijn indienen offertes*	5 oktober 2021 voor 12:00 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning**	14 oktober 2021
Definitieve gunning**	4 november 2021
Start nieuwe contract	1 januari 2022

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

** Deze termijn zijn indicatief.

De onder 4.3 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.

4.4 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) en met hoeveel personen (maximaal 2). De planning van de schouwing ziet er als volgt uit:

- Hoofdkantoor te Hoensbroek, 10:00 uur;
- Locaties te Valkenburg, aansluitend.

Afhankelijk van de ontwikkelingen omtrent Covid-19 kan de schouwing alsnog komen te vervallen. Indien er behoefte is om de overige locatie te bezoeken op eigen initiatief is dit op aanvraag mogelijk.

4.5 Vragen en nota van inlichtingen

De Opdrachtgever heeft besloten twee vragenrondes in te stellen en twee nota's van inlichtingen te versturen. De Opdrachtgever verzoekt vragenstellers de vragen die zij hebben in de 1ste vragenronde te stellen. De sluitingstermijn van de eerste vragenronde is 09-09-2021 om 16:00 uur. De vragen uit de eerste vragenronde worden beantwoord in de eerste nota van inlichtingen, die verstuurd wordt op 17-09-2021. De 2de vragenronde

is uitsluitend bedoeld om eventuele vragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen te stellen. De sluitingstermijn van de 2de vragenronde is 22-09-2021 om 16:00 uur. De vragen uit de tweede vragenronde worden beantwoord in de tweede en definitieve nota van inlichtingen, die verstuurd wordt op 24-09-2021.

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. 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.

4.6 Indienen van de offerte

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 05-10-2021 12:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen via TenderNed. De inschrijving met bijbehorende bijlagen dient overzichtelijk te zijn. In bijlage 5 is weergegeven welke documenten onderdeel dienen te zijn van de inschrijving.

De opening van de kluis in TenderNed vindt plaats na 05-10-2021 12:00 uur.

4.7 Gunning

Op 14-10-2021 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 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. Roy in 't Panhuis
Zandbergsweg 111
6432CC Hoensbroek

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.

4.8 Voorbehoud

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 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;
- De documenten niet op basis van de nieuwste versie zijn.

5.1 Uitsluitingsgronden alle percelen

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, bijlage 6 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.

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,

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: Solvabiliteitsratio = (eigen vermogen / totale activa) x 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:

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

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

Bewijsstuk: De inschrijver overlegt een ondertekende en verifieerbare referentie conform de in bijlage 7 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 €190.000,- 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.

Kerncompetentie 2: Het organiseren van schoonmaak bij een opdrachtgever van vergelijkbare omvang.

Bewijsstuk: De inschrijver overlegt een ondertekende en verifieerbare referentie conform de in bijlage 7 opgenomen format waaruit blijkt dat de inschrijver voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van opgedane ervaring.

Het minimaal aantal vierkante meters van de opgegeven referentie dient 19.000 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.

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 Aanbestingsdocument, 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.

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten 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 regulier en additionele schoonmaak. Hiervoor dient de ruimtestaat, bijlage 8, te worden ingevuld;
- De totale prijs voor de sanitaire voorzieningen. Hiervoor dient bijlage 8 te worden ingevuld
- De prijzen voor de regiewerkzaamheden. Hiervoor dient het prijzenblad regiewerkzaamheden, bijlage 8 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	36 punten
2. Prijzen regiewerk	4 punten
Totaal	40 punten

Prijsaspect 1: Totale jaarprijs reguliere en additionele schoonmaak en sanitaire voorzieningen

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 urencalculatie 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 calculatie dient gebaseerd te zijn op 52 en 40 weken per jaar afhankelijk voor de locaties. De schoollocaties dienen tevens schoon te zijn bij de start van de week na de carnavalsvakantie, de meivakantie, de herfstvakantie, de kerstvakantie en de zomervakantie. De totale jaarprijs voor de additionele schoonmaak wordt gevormd door het invullen van het desbetreffende uurtarief in het tabblad "additioneel"

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.

In het tabblad "sanitaire voorzieningen" vult de inschrijver de kosten in voor de huur van de damesverbandcontainers met een wisselfrequentie van één keer in de twee weken.

De inschrijver dient bijlage 8, het calculatiebestand, volledig in te vullen. Door het totaalblad van bijlage 8 volledig in te vullen blijkt voor welke prijs de inschrijver heeft ingeschreven voor het onderdeel schoonmaakonderhoud en sanitaire voorzieningen. Voor de totale jaarprijs schoonmaak geldt de volgende regeling: Er wordt een bodembedrag ingesteld. Dit bodembedrag wordt zo spoedig als mogelijk door Opdrachtgever kenbaar gemaakt.

Dat wil zeggen dat het maximaal aantal punten (36) toegekend wordt aan de inschrijver(s) die een prijs aanbieden die gelijk is aan of lager is dan het bodembedrag. Er mag onder de bodemprijs worden ingeschreven echter levert dit slechts het maximaal aantal punten op. De inschrijvers die hoger inschrijven dan de bodemprijs krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de bodemprijs.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende: $(\text{bodemprijs}/\text{prijs inschrijver}) \times \text{maximaal haalbare aantal punten (36)}$. Indien de laagste inschrijfprijs hoger is dan het bodembedrag wordt het maximaal aantal punten toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die dan gehanteerd wordt is de volgende: $(\text{laagste prijs}/\text{prijs inschrijver}) \times \text{maximaal haalbare aantal punten (36)}$.

Prijsaspect 2: Prijzen regiewerk

In bijlage 8 is het prijzenblad voor de regiewerkzaamheden opgenomen. 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 8. 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:

$(\text{Laagste prijs}/\text{prijs inschrijver}) \times \text{maximaal haalbare aantal punten (2,4,6 of 8)}$.

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 (4). 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 2 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 de volgende zaken een essentiële rol spelen:

- lange termijn relatie;
- ontzorgende houding;
- proactief adviseren;
- klantfocus.

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

Criteria	Maximale score
1. Implementatie	15
2. Communicatie	25
3. Borging	20
Totaal	60 punten

Vraag 1 Implementatie (max. 15 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 Communicatie (max. 25 punten)

De inschrijver draagt er zorg voor dat de communicatie met Opdrachtgever eenduidig en transparant is. Opdrachtgever onderscheidt twee 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 de opdrachtnemer geïnformeerd over de kwalitatieve en financiële voortgang van het contract; Beschikt de opdrachtnemer over een "klanten-portal" waarin alle actuele informatie is opgenomen (werkprogramma's, factuuroverzicht, personeelsbestand, tewerkstellingsvergunningen, resultaten kwaliteitscontroles e.d.) en waartoe Opdrachtgever toegang heeft of is deze informatie anders toegankelijk?

Vraag 3 Borging (max. 20 punten)

Borging van de processen van de inschrijver m.b.t. de in deze uitvraag 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)) en op welke wijze leiding wordt ingezet 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. Aan vraag 1 mag inschrijver een planning als bijlage toevoegen (maximaal 1 A3).

Beoordeling

Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen individueel. De scores worden in per beordelaar 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 beordelaar 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.

7 Programma van eisen schoonmaak

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 de Opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per object) verwerkt te worden. Tevens dient de 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. Opdrachtnemer stelt afdelingen en locaties gedurende het contract proactief op de hoogte van het werkprogramma.

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. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn werkprocessen de werkprocessen van Opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat de 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 de 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 traprede;
- 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 de Opdrachtnemer te worden

uitgevoerd. Bijvoorbeeld als in het werkprogramma een frequentie van 104x stofwissen en 52x 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 de 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, prikboarden 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;
- De Opdrachtnemer dient dagelijks schone materialen te gebruiken;
- Emmers dienen geleegd 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 de Opdrachtnemer opgegeven kengetallen. In bijlage 8 zijn de ruimtestaten opgenomen. De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEBOUW	Locatie
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 m2 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 de 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 de Opdrachtnemer werkzaamheden elke maandag voor 12.00 uur digitaal oplevert bij de servicedesk van de Opdrachtnemer. De periodieke werkzaamheden worden wekelijks steekproefsgewijs gecontroleerd door Opdrachtgever. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de 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

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 de Opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren uiterlijk 4 weken na aanvang van de dienstverlening. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. In overleg met de contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever is het mogelijk om periodieke werkzaamheden uit te voeren in vakanties. Na de implementatieperiode wordt de planning van de periodieke werkzaamheden jaarlijks aangeleverd.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de Opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van de Opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Iedere 2 weken loopt de contactpersoon van de Opdrachtgever met de operationeel verantwoordelijke (objectleider, voorwerker) van de Opdrachtnemer een controleronde op de periodieke werkzaamheden. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever. In onderling overleg wordt

bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Indien blijkt dat de werkzaamheden structureel juist zijn uitgevoerd kan in onderling overleg afgeweken worden van de controle frequentie.

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.

De periodieke werkzaamheden dienen na uitvoering van de taak te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie. Indien er periodiek werk in een vakantie is uitgevoerd dienen de periodieke werkzaamheden de eerste maandag of dinsdag na de vakantie opgeleverd te worden aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

Bij het recoaten van vloeren dient de vloer eerst te worden gestript. 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 hechttingslagen 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 de Opdrachtnemer de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen.

7.5 Regie werkzaamheden

Het is mogelijk dat Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaak en/of facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. De Opdrachtnemer dient hiervoor in bijlage 8 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 en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de 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 de Opdrachtnemer liggen alvorens de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de 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 Additionele werkzaamheden isolatie schoonmaak

Opdrachtnemer draagt zorg voor de isolatieschoonmaak conform de instructies in bijlage 10 a t/m 10 g. In het calculatiebestand is een inschatting van de uren gemaakt o.b.v. de gemaakte uren in 2020. Deze kosten worden op voorhand door de Opdrachtnemer in rekening gebracht en op basis van een urenregistratie op het eind van het jaar verrekend. De uren kunnen variëren per contractjaar en worden aangepast op ervaring en verwachting. Op dit moment wordt het product Terralin 1% gebruikt voor desinfectie. Daar dit product volgend jaar uit productie gaat is besloten om zodra de voorraad op is over te stappen naar het product Panox van Tevan.

7.7 Kwaliteit en controles

7.7.1 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, burea kamers, 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 2 x keer per jaar per

locatie een meting laten uitvoeren. De kosten voor de uitvoering van de metingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om extra VSR controlerondes uit te voeren (welke door Opdrachtgever apart betaald worden). Opdrachtgever is vrij om, zonder opgave van redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. De 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.

De 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 11, staat welke maatregelen genomen worden indien de resultaten van de VSR controles onvoldoende zijn. Aan de Opdrachtnemer wordt de mogelijkheid geboden om met de controles mee te lopen.

7.7.2 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.

7.8 Werkdagen en werktijden

Bij Opdrachtgever dient voornamelijk 5 dagen in de week te worden schoongemaakt op basis van 52 weken per jaar. Echter vinden er ook werkzaamheden in het weekend en op feestdagen plaats (zie het calculatiebestand)

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.

7.9 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, vooral als gevolg van verbouwingen, nieuwbouwplannen en het afstoten van gebouwen of verkrijgen. Mutaties kunnen structureel van aard zijn of tijdelijk van aard zijn. Mutaties van tijdelijke aard en mutaties van structurele aard (tot het einde van het kwartaal waarin de mutatie heeft plaatsgevonden) worden bijgehouden op een zogenaamde plus-minlijst. Deze plus-minlijst wordt beheerd door de contactpersoon schoonmaak van de Opdrachtnemer. De contactpersoon schoonmaak van de Opdrachtnemer geeft de mutaties door aan de Opdrachtgever. De contactpersoon schoonmaak van de Opdrachtnemer verwerkt de

mutatie op de plus-minlijst. De contractmanager schoonmaak van de Opdrachtgever bepaalt samen met de contactpersoon schoonmaak van de Opdrachtnemer ieder kwartaal welke mutaties op de plus-minlijst als structurele contractwijzigingen moeten worden doorgevoerd. De prijsconsequenties van deze bestekmutaties worden één keer per kwartaal doorgerekend, waarna het contract aangepast wordt.

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 de 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. De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om nieuwbouw niet te gunnen en dus buiten het contract te houden.

7.10 Logboek, gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de 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 de 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 de Opdrachtnemer;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften inclusief aftekenlijst veiligheid;
- Periodieke planning met aftekenlijst voor de periodieke werkzaamheden;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen 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

De 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.

7.11 Meldingen en Klachten

Indien er een klacht is wordt deze gemeld in TopDesk. TopDesk stuurt een geautomatiseerde e-mail naar het beschikbaar gestelde e-mailadres van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient te zorgen voor een e-mailadres waar alle meldingen en klachten binnenkomen. Op dit meldpunt worden alle meldingen en klachten in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd. Nadat een klacht afgehandeld is wordt deze teruggekoppeld aan de klachtmelder door Opdrachtnemer.

Alle meldingen en klachten moeten geregistreerd worden en de registratie moet elk kwartaal toegevoegd worden aan de managementinformatie.

De inschrijver dient bij de afhandeling van de klachten uit te gaan van de volgende afspraken:

- Verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces dienen op werkdagen (zie calculatie) direct te worden hersteld;
- De status van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (zie calculatie) dienen binnen 24-uur schriftelijk te worden teruggekoppeld naar de contactpersoon van de locatie.

Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Wanneer een klacht niet binnen 24 uur is afgehandeld c.q. het ernaar uitziet dat deze termijn niet gehaald zal worden wordt de contactpersoon voor de schoonmaak van de opdrachtgever en de klachtmelder hiervan meteen door de inschrijver op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht.

7.12 Personeel

Inzet personeel

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden is 18 jaar (in overleg kan hiervan worden afgeweken bijv. tijdens zomervakanties). Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De Opdrachtnemer 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 de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

De Opdrachtnemer is verplicht een werknemer waartegen bezwaar wordt gemaakt te vervangen. De Opdrachtnemer 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 de Opdrachtnemer 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 de Opdrachtnemer zal regelmatig met de contractmanager van Opdrachtgever overleg plegen over de financiële, organisatorische en kwalitatieve aspecten. De verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtnemer dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en tijdens kantooruren goed bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 10% van het aantal gecalculeerde productieuren vrijgestelde directe leiding op alle locaties van Opdrachtgever. In de huidige situatie is er dagelijks (maandag tot en met vrijdag) leiding aanwezig op de hoofdlocaties (4 uur). 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.

Op de hoofdlocatie is dagelijks van maandag tot en met vrijdag één leidinggevende aanwezig (min. 4 uur per dag).

Verklaring omtrent het gedrag

Alle (nieuwe) medewerkers van de Opdrachtnemer die werkzaam zijn voor Opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent gedrag' niet ouder dan zes maanden te beschikken. Deze verklaringen dienen direct bij de start van het nieuwe contract, van alle medewerkers beschikbaar te zijn bij de Opdrachtnemer. Indien een medewerker niet beschikt over een VOG mag deze medewerker niet starten bij Opdrachtgever. De Opdrachtnemer 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 de Opdrachtnemer.

Legitimatie

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

Bedrijfskleding

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

Nederlandse taal

De 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 de 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 de Opdrachtnemer die worden ingezet bij Opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). De 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 de Opdrachtnemer.

Regels

Het is voor het personeel van de Opdrachtnemer niet toegestaan om te roken en/of drugs en/of alcoholische drank te gebruiken binnen het gebouw of omgeving van de Opdrachtgever. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen in noodgevallen toegestaan. Personeel van de Opdrachtnemer zal niemand meenemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, ook geen huisdieren.

7.13 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. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in de meest actuele versie van de NEN 3140. De 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 de Opdrachtnemer.

Alle ruimten waar vloeren vochtig worden gereinigd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwingsborden.

7.14 Alarm

De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er eventueel panden geopend en/of afgesloten dienen te worden door de 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 medewerkers een ruimte openen voor de werkzaamheden worden deze ook na de werkzaamheden afgesloten.

Indien een medewerker van de Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever ten onrechte het alarm activeert, zijn de kosten voor rekening van de 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.

7.15 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer op maandag tot en met zondag 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 de Opdrachtnemer een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

7.16 Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

Gebruik van bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever, zoals computers (die niet aan de 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 de Opdrachtnemer tenzij op de betreffende locatie hiervoor ruimte aanwezig is.

Schade aan bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

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

Nutsvoorzieningen

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

7.17 Milieu

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient de 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. De Opdrachtnemer dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen. Zo nodig verstrekt de Opdrachtnemer daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

De 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 de Opdrachtnemer schoon en netjes te worden gehouden. De 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 de Opdrachtnemer.

De 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 de 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 de Opdrachtnemer.

Afval

De Opdrachtnemer is binnen de gebouwen van Opdrachtgever verantwoordelijk voor het schoonhouden en ledigen van de afvalverzamelplaatsen en afvalbakken. Vuilniszakken dienen afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De Opdrachtnemer dient voor de afvalzakken te zorgen. Verder is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het ledigen en afvoeren van de papierbakken.

7.18 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen zoals handzeep, papieren handdoekjes, toiletpapier in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Opdrachtnemer zal tijdig aangeven bij de servicedesk van Opdrachtgever wanneer de sanitaire voorraad op dreigt te raken. De 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. Verder zorgt Opdrachtnemer voor de levering en wisseling van de damesverbandcontainers zoals aangegeven in het calculatiebestand.

7.19 Communicatie

Communicatie frequenties en niveaus

Opdrachtgever gaat uit van de volgende communicatie met de Opdrachtnemer:

Strategisch overleg (centraal)

2 keer per jaar overleg tussen de directie en de contractmanager van de Opdrachtgever en de directie/ management van de Opdrachtnemer. Tijdens de bijeenkomst wordt gesproken over kostenbeheersing/ reductie, efficiency en verbetervoorstellen. De dienstverlening bij de Opdrachtgever moet gedurende de contractperiode afgestemd zijn op het beschikbare budget van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

Tactisch overleg (centraal)

4 keer per jaar overleg tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de dedicated manager van de 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)

10 keer per jaar tussen de contactpersoon van de locatie van de Opdrachtgever en de directe leiding (objectleiding) van de Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR) besproken. 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 de Opdrachtnemer.

De 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 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;
- 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

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

7.20 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@adelante.nl. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd d.m.v. een maandelijkse verzamelfactuur waarbij de kosten per locatie worden vermeld. Bij deze verzamelfacturen dienen de afgetekende opleverbonden 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.