

Aanbestedingsdocument

Openbare Europese Aanbesteding
Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Namens:

Sophia
Scholen
Duin- & Bollenstreek



Ref. .Nr. : KQSP/122021

Inhoudsopgave

1	De aanbestedende dienst.....	4
1.1	Sophia Scholen.....	4
2	Uitgangspunten	5
2.1	Opdrachtschrijving en kenmerken	5
2.2	Perceelindeling	5
2.3	Wachtkamerconstructie	5
2.4	Overkoepelende doelstelling	6
2.5	Doelstelling schoonmaak.....	6
2.6	Doelstelling glasbewassing	6
2.7	Omvang van de opdracht.....	7
2.8	Contractperiode	7
3	(Rand)voorwaarden en bepalingen.....	8
3.1	Kosten.....	8
3.2	Tegenstrijdigheden	8
3.3	Taal	8
3.4	Nederlands recht	8
3.5	Eigendom en geheimhouding.....	8
3.6	Gestanddoening.....	9
3.7	Combinaties	9
3.8	Onderaanneming	9
3.9	Prijsonderhandelingen	9
3.10	Indexering	10
3.11	Voorwaarden.....	10
3.12	Conceptovereenkomsten.....	10
3.13	Gewijzigde aanbestedingswet 2012	10
3.14	Verplichtingen inschrijver.....	10
3.15	Voorwaarden inschrijving	10
4	Aanbestedingsprocedure	11
4.1	Wijze van aanbesteden.....	11
4.2	Communicatie	11
4.3	Tijdschema	11
4.4	Schouwing	12
4.5	Vragen en nota van inlichtingen.....	12
4.7	Indienen van de offerte	13
4.8	Presentatie	13
4.9	Gunning	13
4.10	Voorbehoud	14
5	Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	15
5.1	Uitsluitingsgronden alle percelen.....	15
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	15
5.1.2	Gedragsverklaring aanbesteden	15
5.1.3	Verklaring moedermaatschappij.....	15
5.1.4	Beroepsbevoegdheid	16
5.1.5	Solvabiliteit alle percelen	16
5.1.6	Code verantwoord marktgedrag.....	16

6	Gunningcriteria.....	17
6.1	Perceel één en twee schoonmaak en glasbewassing	17
6.1.1	Prijsaspecten.....	17
6.1.2	Kwaliteitsaspecten	19
6.1.3	Totale beoordeling	22
7	Programma van eisen schoonmaak.....	23
7.1	Dagelijkse schoonmaak	23
7.2	Periodieke werkzaamheden	24
7.3	Regie werkzaamheden.....	25
7.4	Ruimtestaat	26
7.5	Kwaliteit en controles	27
7.6	Werkdagen en werktijden	29
7.7	Contractmutaties	29
7.8	Logboek, gebouwinformatieboek.....	30
7.9	Meldingen en Klachten.....	31
7.10	Personeel.....	32
7.11	Veiligheid.....	35
7.12	Alarm	35
7.13	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	35
7.14	Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever.....	35
7.15	Werkkasten.....	36
7.16	Implementatie.....	36
7.17	Milieu	36
7.18	Sanitaire voorzieningen	38
7.19	Communicatie	38
7.20	Under management	39
7.21	Facturering	40
8	Aanvullende eisen voor de uitvoering van de glasbewassing.....	41
8.1	Algemene eisen glasbewassing	41
8.2	Risico- inventarisatie en evaluatie.....	41
8.3	Uitvoering glasbewassing.....	41
8.4	Oplevering glasbewassing	41
8.5	Frequentie glasbewassing	42
8.6	Glaswascontrole.....	42
8.7	Het afgekeurde gebouw(deel) VCA.....	42
8.8	Planning / vooraankondiging	42

1 De aanbestedende dienst

1.1 Sophia Scholen

Sophia Scholen is een ambitieus en innoverend onderwijsbestuur. Elke dag zetten wij ons met hart en ziel in voor onze 27 scholen in de Duin- en Bollenstreek, 6700 leerlingen en ruim 700 betrokken medewerkers.

Missie: Van traditie naar ambitie

Met 27 basisscholen in de gemeenten Noordwijk, Teylingen, Hillegom, Lisse en Katwijk zijn we de grootste aanbieder van primair onderwijs in de Duin- en Bollenstreek. We dragen zorg voor Katholiek, Protestants-Christelijk en Algemeen Bijzonder onderwijs, of een samenwerking daarvan. We verzorgen uitdagend en toekomstgericht onderwijs dat inspeelt op individuele mogelijkheden en leerbehoeften. Sophia Scholen staat voor een veilige leer- en werkomgeving waar leerlingen en medewerkers zich optimaal kunnen ontplooien.

Visie

- Wij bereiden kinderen voor op hun toekomstige plaats in onze samenleving.
- Wij bieden onze individuele leerlingen passend en opbrengstgericht onderwijs.
- Wij bieden een veilige leeromgeving, die de ontwikkelingsmogelijkheden optimaal stimuleert en kinderen tot hun recht laat komen.
- Wij bieden onderwijs dat is afgestemd op de leefwereld van onze leerlingen.
- Wij zien ouders als partners, luisteren goed naar hen en verschaffen heldere feedback over de ontwikkelingen van leerlingen.
- Wij bieden in de dorpen een divers onderwijsaanbod en bieden ontplooiingsmogelijkheden aan scholen die onderscheidend willen zijn.
- Wij bereiden onze medewerkers voor op hun toekomst binnen de stichting en bieden hen opleidings- en ontplooiingsmogelijkheden die aansluiten bij ieders talenten en leerbehoeften.
- Wij faciliteren dit alles vanuit een professioneel en dienstverlenend bureau.
- Wij gaan hierbij uit van onze kernwaarden, zij zijn ons ethisch kompas.

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

2 Uitgangspunten

2.1 Opdrachtomschrijving en kenmerken

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

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

2.2 Perceelindeling

De totale opdracht is verdeeld in twee percelen, namelijk

- **Perceel één:** Schoonmaakonderhoud en glasbewassing 13 locaties gelegen in:
 - Noordwijk;
 - Noordwijkerhout;
 - Voorhout;
 - Katwijk.
- **Perceel twee:** Schoonmaakonderhoud en glasbewassing 14 locaties gelegen in:
 - Hillegom;
 - Sassenheim;
 - Lisse;
 - De Zilk;
 - Warmon.

Het is mogelijk om beide percelen te gunnen aan dezelfde inschrijver.

2.3 Wachtkamerconstructie

Op de overeenkomsten is een „wachtkamer“-constructie van toepassing. Op basis van de criteria ontstaat een rangorde van de inschrijvers. 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 Opdrachtgever de overeenkomst onder beschreven condities en voor de aangegeven termijn. Zodra 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. De optie voor de wachtkamerconstructie vervalt na één jaar.

2.4 Overkoepelende doelstelling

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

2.5 Doelstelling schoonmaak

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

2.6 Doelstelling glasbewassing

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

2.7 Omvang van de opdracht

De werkzaamheden zijn verspreid over 27 onderwijslocaties van Opdrachtgever. Het totaal bestaat:

- Perceel één 17.698 m² vloeroppervlak en 10.982 m² glasoppervlak (alle glassoorten);
- Perceel twee 18.620 m² vloeroppervlak en 12.841 m² glasoppervlak (alle glassoorten).

In het calculatiebestand is per locatie inzichtelijk gemaakt onder welk perceel het valt. Opgegeven aantallen en oppervlakten zijn indicatief, er kunnen derhalve geen rechten aan ontleend worden. Opdrachtgever kan de komende jaren (delen van) locaties afstoten/sluiten en/of nieuwe locaties toevoegen aan de overeenkomst. Opdrachtgever wil de mogelijkheid behouden om gedurende de contractperiode wijzigingen door te voeren met betrekking tot de inhoud, omvang van het werk, de frequentie en de kosten. Het kan zijn dat minder geld beschikbaar is voor de schoonmaak/glasbewassing en het nodig is om de werkprogramma's en frequenties aan te passen.

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

2.8 Contractperiode

De looptijd van de overeenkomst bedraagt vier jaar met een optie tot verlenging van drie maal één jaar. Er geldt een opzegtermijn van zes maanden voor Opdrachtgever na de initiële contractperiode van vier jaar. De overeenkomst zal ingaan op één juli 2022.

3 (Rand)voorwaarden en bepalingen

3.1 Kosten

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

3.2 Tegenstrijdigheden

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

3.3 Taal

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

3.4 Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is Nederlands recht van toepassing. Eventuele procedures worden gevoerd bij de rechtbank 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 Opdrachtgever. Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie, aangaande deze aanbesteding, aan derden kan leiden tot uitsluiting van deelname. De intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij Opdrachtgever.

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

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

3.6 Gestanddoening

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

3.7 Combinaties

De inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Voor alle deelnemers van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient bijlage één 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 hoofdverantwoordelijk en aanspreekpunt voor de uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient bijlage twee 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 30 juni 2023. In de volgende jaren is de inschrijver gerechtigd bij een sterke stijging van één of meer kostprijs bepalende factoren, een prijsindexering te doen. De indexering wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente vier (4) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande kwartaalindexcijfers. Maximaal ter hoogte van de dienstenprijsindex (DPI) 'Reiniging 81.2' uit de 2015=100-reeks. Dit ten hoogste één maal per jaar, per 30 juni. De prijsverhoging mag pas worden doorgevoerd indien Opdrachtgever schriftelijk akkoord gegeven heeft op het voorstel tot prijsverhoging. Bij prijsverhogingen dient Opdrachtgever hier minstens twee maanden van tevoren schriftelijk bericht over te ontvangen. Bij schriftelijke prijswijzigingen die door de inschrijver korter van tevoren worden doorgegeven heeft Opdrachtgever twee maanden de tijd om te reageren.

3.11 Voorwaarden

(Verkoop)voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.12 Conceptovereenkomsten

In bijlage drie is de conceptovereenkomst toegevoegd.

3.13 Gewijzigde aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de gewijzigde aanbestedingswet 2012 van toepassing.

3.14 Verplichtingen inschrijver

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

3.15 Voorwaarden inschrijving

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

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Wijze van aanbesteden

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

4.2 Communicatie

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

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

4.3 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	15 februari 2022
Schouwing	21 februari 2022 10:30 uur
Termijn voor het stellen van vragen ronde één	2 maart 2022 16:00 uur
Nota van Inlichtingen ronde één	10 maart 2022
Termijn voor het stellen van vragen ronde twee	15 maart 2022 16:00 uur
Nota van Inlichtingen ronde twee	17 maart 2022
Sluitingstermijn indienen offertes*	28 maart 2022 12:00 uur
Presentaties	1 en 4 april
Bekendmaken voornemen tot gunning	8 april 2022
Definitieve gunning	29 april 2022
Start nieuwe contract	1 juli 2022

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

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

4.4 Schouwing

Opdrachtgever is voornemens een schouwing te organiseren op de vermelde datum in de planning, paragraaf 4.3. Via de berichtenmodule van TenderNed dient aangegeven te worden of deelgenomen wordt aan de schouwing (uiterlijk 24-uur voorafgaand). Er mag per inschrijver slechts één vertegenwoordiger aanwezig zijn.

De planning van de schouwing ziet er als volgt uit:

- Ontvangst Bronckhorst 10:30 uur;
- De Avonturier (clustergebouw), aansluitend;
- KC Joseph, aansluitend;
- De Lisbloem, aansluitend.

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

4.5 Vragen en nota van inlichtingen

Opdrachtgever heeft besloten twee vragenrondes in te stellen en twee nota's van inlichtingen te versturen. Opdrachtgever verzoekt vragenstellers de vragen die zij hebben in de eerste vragenronde te stellen. De sluitingstermijn van de eerste vragenronde is 02-03-2022 om 16:00 uur. De vragen uit de eerste vragenronde worden beantwoord in de eerste nota van inlichtingen, die verstuurd wordt op 10-03-2022. De tweede vragenronde is **uitsluitend** bedoeld om eventuele vragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen te stellen. De sluitingstermijn van de tweede vragenronde is 15-03-2022 om 16:00 uur. De vragen uit de tweede vragenronde worden beantwoord in de 2^{de} en definitieve nota van inlichtingen, die verstuurd wordt op 17-03-2022.

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

Par.	Blz.	Onderwerp	Vraag

In het "onderwerp" van uw e-mail dient het volgende vermeld te worden: NvI Openbare EA schoonmaakonderhoud en glasbewassing Sophia Scholen (Betreffende: Perceel x).

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

4.7 Indienen van de offerte

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 28-03-2022 12:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen via TenderNed. De inschrijving met bijbehorende bijlagen dient overzichtelijk te zijn. In bijlage vier is weergegeven welke documenten onderdeel dienen te zijn van de inschrijving.

De opening van de kluis in TenderNed vindt plaats na 28-03-2022 12:00 uur.

4.8 Presentatie

Opdrachtgever vindt het belangrijk om een beeld te krijgen van de mensen achter de inschrijving. Vandaar dat er twee presentatiemomenten zijn ingepland op 1-04-2022 en 4-04-2022. Tijdens deze presentatie wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld zijn offerte te presenteren. De presentatie duurt per inschrijver maximaal één uur en vindt digitaal via Teams plaats. De planning wordt kenbaar gemaakt nadat de inschrijvingen zijn ontvangen op 28-03. Enkel inschrijvers met een geldige offerte ontvangen een uitnodiging. De presentatie is geen onderdeel van de beoordeling.

4.9 Gunning

Op 8-04-2022 zal Key-Quality namens Opdrachtgever, aan alle inschrijvers via TenderNed bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen.

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

T.a.v.
Sonja Koemans
Leidsevaart 2
2215 RE Voorhout

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.

4.10 Voorbehoud

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

5 Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

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

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

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

5.1 Uitsluitingsgronden alle percelen

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

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

5.1.2 Gedragsverklaring aanbesteden

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

5.1.3 Verklaring moedermaatschappij

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

5.1.4 Beroepsbevoegdheid

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

5.1.5 Solvabiliteit alle percelen

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

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

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

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

5.1.6 Code verantwoord marktgedrag

De inschrijver heeft de code verantwoord marktgedrag ondertekend of kan inzichtelijk maken hieraan te voldoen.

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 **tien dagen** nadat het voornemen tot gunning bekend gemaakt is (tijdens de standstillperiode), nadat de inschrijver dit verzoek heeft ontvangen. Indien de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn zijn aangeleverd, is de inschrijving ongeldig.

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

6 Gunningcriteria

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

6.1 Perceel één en twee schoonmaak en glasbewassing

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten voor zowel perceel één als twee zijn als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Prijs	40 punten
Kwaliteit	60 punten

6.1.1 Prijsaspecten

De prijsaspecten die worden beoordeeld zijn:

- De totale prijs voor de schoonmaak en glasbewassing;
- De prijzen voor de regiewerkzaamheden.

De prijzenbladen zijn terug te vinden in het calculatiebestand bijlage zes. De prijzen dienen te worden opgegeven inclusief en exclusief BTW.

De puntenverdeling per prijsaspect:

Prijsaspecten	Maximaal aantal punten
1. Totale jaarprijs schoonmaak en glasbewassing	36 punten
2. Prijzen regiewerk	4 punten
Totaal	40 punten

Prijsaspect 1: Totale jaarprijs schoonmaak en glasbewassing

Voor de totale jaarprijs schoonmaak (dagelijks- en periodiek (vloer)onderhoud) en de totale jaarprijs glasbewassing geldt de volgende regeling:

Er is een bodembedrag ingesteld:

- Perceel één € 294.000, - excl. BTW en € 355.740, - incl. BTW
- Perceel twee € 313.000, - excl. BTW en € 378.730, - incl. BTW

Dat wil zeggen dat het maximaal aantal punten (36) toegekend wordt aan de inschrijver(s) die een prijs aanbieden (prijs schoonmaak en glasbewassing) die gelijk is aan of lager is dan het bodembedrag. Er mag onder de bodemprijs worden ingeschreven maar levert 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:

(bodemprijs/prijs inschrijver) x 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:

(Laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten (36).

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (op delen van) de opdracht niet te gunnen. Een reden kan zijn dat het maximaal te besteden budget van de schoonmaak wordt overschreden.

Inschrijver maakt in het tabblad 'tweedetoiletronde', de kosten inzichtelijk voor een naloopronde inzichtelijk. De Opdrachtgever zal na gunning voor de locaties afzonderlijk bepalen of ze hier gebruik van zal maken. Indien hier gebruik van wordt gemaakt zal deze worden uitgevoerd aan het einde van de ochtend tussen 11.30 en 13.00 uur. Deze kosten zijn geen onderdeel van het bodembedrag.

Prijsaspect 2: Prijzen regiewerk

Bijlage zes 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 zes. Het maximaal aantal punten wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs op dat onderdeel. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs op dat onderdeel.

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

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

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

De punten voor alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten voor alle onderdelen ontvangt hiervoor het maximaal aantal te behalen punten (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 twee prijsaspecten (totale prijs schoonmaak, periodiek vloeronderhoud, glasbewassing 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 per perceel (welke voldoet aan de wet- en regelgeving) met een betrouwbare en kwalitatief goede Opdrachtnemer die qua kwaliteit van de dienstverlening minimaal een verbetering is van de huidige dienstverlening voor schoonmaakonderhoud en waarmee flexibele afspraken met betrekking tot het in- en uitschuiven van werkzaamheden en/of locaties mogelijk zijn. Door middel van schoonmaak moet het primaire proces van Opdrachtgever gefaciliteerd worden. Opdrachtgever wil een kwaliteitsniveau voor schoonmaak inkopen dat acceptabel is voor de branche tegen marktconforme tarieven waarbij lange termijn relatie, ontzorgende houding, proactief adviseren, klantfocus en betrokkenheid een essentiële rol spelen. De technische kwaliteit van schoonmaakonderhoud vormt de basis voor de overeenkomst en zal gedurende de contractperiode minimaal moeten voldoen aan het beschreven kwaliteitsniveau. Dit wordt gecontroleerd door middel van de uitvoering van kwaliteitscontroles (VSR-KMS) door een onafhankelijk adviesbureau.

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

Voorwaarde voor een langdurige relatie tussen Opdrachtgever en de inschrijver is wederzijds respect, transparantie en vertrouwen, waarbij zowel Opdrachtgever als de inschrijver ervan uit mogen gaan dat de gemaakte afspraken worden nagekomen en de inschrijver in dat geval zeker is van betaling voor de contractueel vastgelegde dienstverlening. Opdrachtgever wil toe naar een goede technische kwaliteit en tevreden eindgebruikers op het gebied van schoonmaak. Dat wil zeggen dat de kwaliteit bij elke controle aan het minimumniveau moet voldoen. De technische kwaliteit vormt de hoofd KPI die door Opdrachtgever is vastgesteld.

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

Criteria	Maximale score
1. Implementatie	10 punten
2. Borging	20 punten
3. Klantgerichtheid	10 punten
4. Personeel	20 punten
Totaal	60 punten

Vraag 1 Implementatie (max. 10 punten)

Implementeren doe je maar één keer. De aard (primair onderwijs) en omvang (27 locaties) van de Opdrachtgever zorgt ervoor dat dit complex is. Het is voor Opdrachtgever belangrijk om hier inzicht in te krijgen. De inschrijver draagt er zorg voor dat de opstartperiode uiterlijk vier 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
- 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 Borging (max. 20 punten)

De Opdrachtgever eist dat vastgelegde afspraken (programma van eisen, werkprogramma's) daadwerkelijk worden nagekomen en worden geborgd. Controle door de inschrijver op de uitvoering van de werkzaamheden is van zeer groot belang. Structurele maatregelen op gebied van borging en controle zullen ervoor moeten zorgen dat de gewenste kwaliteit van de schoonmaak op zowel het dagelijkse als het periodieke werk (incl. het periodieke vloeronderhoud) kan worden gerealiseerd.

Werk een plan uit waaruit opgemaakt kan worden hoe de inschrijver de schoonmaak kwaliteit gaat realiseren en borgen. Het antwoord wordt beoordeeld op de onderstaande punten:

- Hoe gaat de inschrijver ervoor zorgen dat het werkprogramma op alle locaties goed wordt uitgevoerd;
- Op welke wijze borgt inschrijver dat alle locaties zicht hebben op de afspraken en de nakoming hiervan;
- Hoe borgt inschrijver de gevraagde kwaliteit uit de werkprogramma's;
- Welke garanties geeft de inschrijver hierover.

Vraag 3 Klantgerichtheid (max. 10 punten)

De uitvoering van de werkzaamheden gebeurt op basis van een handelingencontract. Ondanks deze keuze is het van belang dat er wordt ingespeeld 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.

Vraag 4 Personeel (max. 20 punten)

De Opdrachtgever wil dat de inschrijver de schoonmaak zo organiseert dat het werkprogramma iedere dag kan worden uitgevoerd en de scholen tevreden zijn over de uitvoerende medewerkers, hun vervangers en de leidinggevenden namens de inschrijver. Het zijn de mensen op de werkvloer die de kwaliteit leveren. Leiding, leiderschap en aansturing zijn in hoge mate van invloed op de kwaliteit. Ook de continuïteit van de bezetting is van groot belang voor het realiseren van het resultaat.

Werk een plan uit waaruit opgemaakt kan worden hoe de inschrijver de organisatie/structuur ten aanzien van personeel invulling geeft zodat de continuïteit (met betrekking tot de bezetting) en de tevredenheid over de medewerkers te allen tijde gegarandeerd is. Het antwoord wordt beoordeeld op de onderstaande punten:

- Hoe de schoonmaakorganisatie op verschillende niveaus (functies) wordt ingericht met taken en verantwoordelijkheden en waarom voor deze structuur wordt gekozen;
- Hoe de bezetting wordt georganiseerd en geborgd op de scholen;
- Op welke wijze wordt gezorgd dat de leiding het verschil gaat maken in de kwaliteit;
- Op welke wijze wordt gezorgd dat er tevredenheid is over de medewerkers van de inschrijver.

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

Beoordeling

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

Het antwoord wordt beoordeeld op onderstaande aspecten:

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

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

6.1.3 Totale beoordeling

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

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 zeven bijgevoegd. Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de Opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per locatie en ruimtesoort) verwerkt te worden. Tevens dient de Opdrachtnemer minimaal één week voor aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van de taakplanning wordt voorgelegd aan de contactpersoon iedere locatie en de contractmanager van de Opdrachtgever. Op de taakplanning dient de naam van de locatie te zijn opgenomen.

De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van de Opdrachtgever. Dit betekent ook dat de Opdrachtnemer en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodig overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere hinder waar gebruikers van het gebouw en/of passanten hinder van ondervinden.

De Opdrachtnemer dient te zorgen voor de middelen en materialen voor de schoonmaak (ook de afvalzakken). 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;
- Eventueel 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 40x stofwissen en 40x moppen staat dient de vloer 2x per week te worden gereinigd, 1x 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 (1x per week) niet wordt verminderd. In de ruimte dient 2x per week de vloer te worden schoongemaakt;
- Lokalen van groep één en twee worden dagelijks gewist en gemopt;
- Vloeren onder schoonloopmatten, matten, vloerkleden en ganglopers dienen wekelijks vlek en stofvrij gemaakt te worden. Indien deze artikelen (matten, kleden etc.) niet te verplaatsen zijn worden deze in zijn geheel wekelijks vlek en stofvrij gemaakt;
- Schopstrepen op vloeren dienen in het dagelijks onderhoud verwijderd te worden;
- Inventaris (stoelen, afvalbakken, etc.) dient op de plaats teruggezet te worden na dagelijkse of periodieke werkzaamheden;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden, landkaarten, whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend de periode dat de vloeren nog nat zijn;

- Putjes voornamelijk in de douches en overige ruimtes dienen door de Opdrachtnemer wekelijks te worden gereinigd. Putjes mogen niet droog staan;
- Spinrag tot reikhoogte dient dagelijks te worden verwijderd;
- 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;
- 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 bij moeilijk bereikbare plaatsten/delen;
 - Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer (o.a. neutraliseren, drogen, matteren en reinigingen);
 - Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 2 hechtingslagen en daarna kruislings van minimaal 2 lagen polymeer te worden voorzien;
 - Het resultaat is een juist geconserveerde vloer: schoon en egaal, goede hechting/geen verpoedering, zonder vervuiling in de aangebrachte beschermlaag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

7.2 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 één keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in bijlage zeven.

In de implementatieperiode en voor ieder nieuw contractjaar 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. De periodieke werkzaamheden die 1 of 2 keer per jaar moeten worden uitgevoerd dienen zoveel mogelijk in de schoolvakanties te worden uitgevoerd. Dit betreft de meivakantie, de zomervakantie en de kerstvakantie. De Opdrachtnemer dient in overleg met de betreffende locatie en de contractmanager van de Opdrachtgever het periodieke werk te plannen.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de Opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De leiding dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon op de locatie van de Opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 26 tot 10 x per jaar, maximale afwijking één week;
- frequentie van 10 tot 4 x per jaar, maximale afwijking twee weken;
- frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking één maand.

Vooruitlopend op het uitvoeren van periodieke werkzaamheden, wordt de contactpersoon /schooldirecteur via het schoonmaakportal minimaal twee weken van tevoren op de hoogte gebracht over het aan te houden schoonmaakschema / planning.

Bij het conserveren/ schrobben van vloeren dient door de Opdrachtnemer de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen. Het meubilair en inventaris dienen in de oorspronkelijke staat te worden teruggeplaatst. Lokalen worden startklaar voor het volgend jaar neergezet. Schoonmaker ruimt uit en zet alles weer terug op de juiste plek. Bij het verplaatsen wordt zorgvuldig omgegaan met het materiaal en de vloer. Eventuele schade wordt op de opdrachtnemer verhaald.

De linoleum vloeren dienen jaarlijks te worden geconserveerd. één keer per twee jaar recoaten en één keer per twee jaartopcoaten. In overleg met de locatieverantwoordelijke wordt bepaald of in eerste contractjaar topcoaten en recoaten nodig is. Op een aantal locaties zijn de vloeren zeer poreus en kunnen niet worden gestript. Op deze vloeren is alleen topcoaten mogelijk. Indien uit de nulmeting blijkt dat dit voor meerdere locaties geldt is dit verrekenbaar.

7.3 Regie werkzaamheden

Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast het werkprogramma, 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 zes de tarieven op te geven voor de daarin opgenomen afroep- en specialistische werkzaamheden (additionele schoonmaakwerkzaamheden). Deze opgave is inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijdkosten, toezicht, leiding, verbruik materialen en middelen, etc. Regiewerkzaamheden en de overeengekomen prijsopgave (verplichting) dient apart op de factuur te worden vermeld en worden verrekend.

Het is de 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 de Opdrachtgever. Er moet een door de contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever goedgekeurde offerte bij de Opdrachtnemer liggen alvorens de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de daartoe bevoegde persoon op locatie van de Opdrachtgever. Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het

opgeleverde werk, houdt de Opdrachtgever zich het recht voor om op kosten van Opdrachtnemer een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet.

7.4 Ruimtestaat

De ruimtestaten zijn 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. Het integrale uurtarief en de prestatienormen dienen voor alle locaties hetzelfde te zijn. De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEBOUW	Naam en nummer van het gebouw
GEBRUIKER	
VERDIEPING	Bouwlaag
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
OPPERVLAKTE	Vloeroppervlakte in m ² in onderhoud
NIET IN ONDERHOUD	De ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort
VSR-CODE	Ruimtecode t.b.v. kwaliteitsmeting NEN 2075
BIJZONDERHEDEN	Omschrijving van bijzonderheden
WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar code werkprogramma
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
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken.
KOSTEN CONSERVEREN	De totale kosten per jaar voor het conserveren.
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte.
KOSTEN M ² / PER JAAR	Kengetal in kosten per m ² per jaar
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden Opdrachtnemer

7.5 Kwaliteit en controles

DKS – Procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking, door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, dient de Opdrachtnemer het Dagelijks Controle Systeem (DKS) te gebruiken. Hiermee stuurt de Opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de Opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer 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 en per taak. De Opdrachtnemer 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, dienen digitaal ter beschikking te worden gesteld aan de Opdrachtgever.

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 6% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract worden vier keer per jaar per locatie kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De kosten voor de uitvoer van de reguliere VSR-controles zijn voor de Opdrachtgever. Kosten voor her-controles zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Er vinden her-controles plaats tot het moment dat er een voldoende wordt gescoord. Tijdens de metingen wordt ook de belevingskwaliteit inzichtelijk gemaakt aan de hand van een aantal vragen.

De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en –controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting moet er een actueel werkprogramma, een taakkaart op dagniveau, een planning van de periodieke werkzaamheden en een plattegrond van de locatie aanwezig zijn.

De Opdrachtnemer is verplicht, bij onvoldoende resultaten, direct actie te ondernemen om de reguliere schoonmaakwerkzaamheden te verbeteren. Binnen twee weken na het ontvangen van de onvoldoende rapportage dient de Opdrachtnemer middels een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om onvoldoendes te herstellen en de kwaliteit blijvend te verbeteren. Dit actieplan wordt gecommuniceerd met de contactpersoon van de locatie en de Opdrachtgever. Na twee weken ontvangen van het actieplan zal een her-controle worden uitgevoerd.

In de boeteclausule, bijlage acht, 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.

Audits

De Opdrachtgever zal één keer per jaar door een onafhankelijk extern bureau een audit laten uitvoeren. Door middel van de audit wordt gecontroleerd of de Opdrachtnemer zich houdt aan alle eisen en voorwaarden uit het bestek. Er wordt vastgesteld of de Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet. In de boeteclausule, bijlage acht staat welke maatregelen genomen worden indien de Opdrachtnemer zich niet houdt aan alle afspraken uit de overeenkomst.

Vloereninspecties

Het periodiek vloeronderhoud (met name het top- en recoaten van de linovloeren) zal op iedere locatie minimaal één keer per jaar worden gecontroleerd door een onafhankelijk extern bureau. In de boeteclausule, bijlage acht, staat welke maatregelen genomen worden indien de resultaten van de controles onvoldoende zijn. Er zullen hercontroles worden uitgevoerd voor kosten van de opdrachtnemer, nadat een plan van aanpak is ontvangen van en geïmplementeerd door de Opdrachtgever, e.e.a. gelijk aan de VSR-controles.

Tevredenheidsonderzoek

twee keer per jaar dient door de Opdrachtnemer een tevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd bij de schoollocaties/schooldirecteuren, waarin onder andere wordt gevraagd om de schoonmaakkwaliteit en bijbehorende dienstverlening te beoordelen middels een cijfer. Het eerste onderzoek van de contractperiode dient als 0-situatie. Per contractjaar dient deze score met een half punt te stijgen tot dat een score van zeven wordt behaald. Op het moment dat de eindebeoordeling na een kalenderjaar gemiddeld een zeven bedraagt, zal er middels een cadeaubon worden uitgekeerd aan het schoonmaakpersoneel door de Opdrachtnemer. De hoogte van deze cadeaubon is te bepalen aan de Opdrachtnemer.

Kwaliteitsbeleving

Opdrachtgever laat jaarlijks een kwaliteitsbelevingsonderzoek uitvoeren. De uitslag van het onderzoek zal door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld worden. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht rekening te houden met de uitslag van het onderzoek, door de dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van het personeel van de Opdrachtgever. Bij onvoldoende resultaat dient de Opdrachtnemer per locatie een plan van aanpak te maken waarin staat beschreven op welke wijze de gestelde norm (zie boeteclausule) behaald gaat worden bij het volgende onderzoek.

Nulmeting

Opdrachtgever zal 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. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf. 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.

Aan het einde van het nog af te sluiten contract zal er door de Opdrachtgever weer een nulmeting worden uitgevoerd. Bovenstaande werkwijze/procedure wordt ook dan gehanteerd.

7.6 Werkdagen en werktijden

Bij de Opdrachtgever dient vijf dagen (maandag tot en met vrijdag) in de week te worden schoongemaakt op basis van 40 weken per jaar. Op een aantal locaties dient tevens schoongemaakt te worden in de onderwijsvrije weken in verband met verhuur van ruimten aan derden. In het ruimtebestand is dit met de frequentie aangegeven op welke ruimten dit van toepassing is. Het sanitair dient op alle locaties in de week voorafgaand aan het begin van het nieuwe schooljaar en aan het einde van de kerstvakantie extra te worden schoongemaakt.

Er zijn periodieke werkzaamheden die in de vakantieperioden kunnen worden uitgevoerd. Hiervoor dienen afspraken gemaakt te worden met de verantwoordelijke op locatie. De vakantieperioden zijn de herfstvakantie, kerstvakantie, voorjaarsvakantie, meivakantie en de zomervakantie. Er wordt in de regel schoongemaakt vanaf 15:30 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de Opdrachtgever per locatie vastgesteld. De werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd na school- en BSO-tijd en in goed overleg met de schooldirectie te bepalen.

7.7 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, vooral als gevolg van verbouwingen, nieuwbouwplannen, door leegstand en het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van de Opdrachtgever doorgegeven aan de Opdrachtnemer. Eenmaal per kwartaal zal Opdrachtgever Opdrachtnemer op de hoogte brengen van de wijzigingen en de aangepaste ruimtestaten toesturen. De mutaties van blijvende aard worden twee keer per jaar doorgerekend, waarna de overeenkomst aangepast wordt en er verrekening plaatsvindt op basis van in de calculatie aangeboden tarieven. Indien grootschalige wijzigingen voorkomen kunnen – indien gewenst – Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overeenstemming het tijdstip van verrekenen anders bepalen.

Voor mutaties van tijdelijke aard wordt er een plus-minlijst opgesteld. Werk wat conform afspraken (regulier of periodiek) door welke reden dan ook niet uitgevoerd is of extra is uitgevoerd wordt op deze lijst bijgehouden. Deze lijst wordt per locatie door de gebouwbeheerder van Opdrachtgever bijgehouden. twee keer per jaar wordt de totaalijst van alle locaties besproken met de contractbeheerder. Indien zich de situatie voordoet dat Opdrachtgever te veel in de plus of de min staat kan er door Opdrachtnemer een factuur gestuurd worden aan Opdrachtgever of voor Opdrachtgever een vermindering van het maandbedrag op de factuur worden gedaan.

Bij het uitbrengen van een calculatie voor een uitbreiding van een locatie of gewijzigde locatie of een gedeelte van de locatie dient de calculatie gebaseerd te zijn op de reeds uitgebrachte offertes voor Opdrachtgever ten tijde van de aanbesteding in 2022. 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. Een calculatie voor een nieuw gebouw moet ook gebaseerd zijn op de kengetallen van tijdens deze aanbesteding uitgebrachte Offerte. Indien dit niet het geval blijkt te zijn, houdt Opdrachtgever zich het recht voor nieuwbouw niet te gunnen en dus buiten de Overeenkomst te houden.

Indien de Opdrachtgever bij Opdrachtnemer een verzoek neerlegt om een calculatie op te stellen voor nieuw gebouw of een uitbreiding/ renovatie van een gebouw en alle benodigde informatie hiervoor verstrekt is, dient de calculatie binnen drie weken te worden aangeleverd aan de contractbeheerder schoonmaak.

7.8 Logboek, gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers van de Opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een digitaal logboek. Op 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. De objectleiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het logboek te maken.

De Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en -procedures.

De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek (digitaal):

- Naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de Opdrachtnemer en de contactgegevens van de Opdrachtgever;
- Contactpersoon voor calamiteiten bij de Opdrachtgever alsmede bij de Opdrachtnemer;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften van de locatie;
- Periodieke planning met aftekenlijst voor de periodieke werkzaamheden;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen/plattegronden van het gebouw met bijbehorende werkschema's.
- Werktijden;
- Taakkaarten op dagniveau (in lokalen)
- Kopieën DKS-controles.

7.9 Meldingen en Klachten

Klachtenregistratie en -afhandeling

De Opdrachtnemer dient te zorgen voor een centraal 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 dit teruggekoppeld aan de klachtmelder. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt elk kwartaal toegevoegd aan de managementinformatie.

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

- Verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) direct te worden hersteld;
- De status van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) dienen binnen 24-uur schriftelijk te worden teruggekoppeld naar degene die de klacht heeft gemeld. In de terugkoppeling staan de concrete acties opgenomen.
 - Op het moment dat de acties zijn uitgevoerd zoals benoemd en toegezegd onder punt twee, vindt via de Portal (met signaalfunctie per e-mail), een afmelding plaats bij de indiener van de klacht/storing. Wanneer een actie zoals beschreven onder punt twee niet binnen 48 uur is afgehandeld en/of er geen afmelding plaatsvindt van de actie, vindt een schriftelijke waarschuwing plaats
 - Bij herhaling van klachten (die vaker dan drie keer zijn opgetreden bij een zelfde locatie), dient door de Opdrachtnemer in afstemming met de schooldirectie en de contractmanager een plan van aanpak te worden opgesteld. Hierin dient minimaal te worden opgenomen:
 - Concrete acties hoe de kwaliteit van de schoonmaak op structurele wijze wordt geborgd;

- Een tijdpad waaruit volgt wanneer welke acties en in welke volgorde worden uitgevoerd, inclusief een evaluatiemoment;
- Het plan van aanpak wordt uitgevoerd binnen het bestaande werkprogramma.

Indien klachten niet opgelost worden of herhaaldelijk terugkomen zal de contractbeheerder van de Opdrachtgever aan de hand van de managementrapportage, met daarin o.a. de klachten en plannen van aanpak opgenomen, in contact treden met de manager van de Opdrachtnemer. Alle meldingen en klachten worden in behandeling genomen en er dient door de Opdrachtnemer acties te worden uitgezet voor het oplossen van de klacht. Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Wanneer een klacht niet binnen 24 uur is afgehandeld c.q. het ernaar uitziend dat deze termijn niet gehaald zal worden wordt de contractmanager van de Opdrachtgever en de klachtmelder hiervan meteen 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.

7.10 Personeel

Inzet personeel

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Op alle locaties dienen vaste medewerkers werkzaam te zijn. De medewerkers zijn communicatief sterk, proactief en oplossingsgericht. De Opdrachtnemer dient te voldoen aan de wettelijke voorschriften met betrekking tot personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden is 18 jaar. 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. Indien er wijzigingen plaatsvinden in het personeelsbestand wordt Opdrachtgever hier uiterlijk 24-uur voorafgaand over geïnformeerd.

Uitzendkrachten

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. Opdrachtnemer voorziet uitzendkrachten van extra begeleiding zodat de kwaliteit wordt gehandhaafd.

Bezwaar tegen schoonmaker

De Opdrachtnemer is verplicht een werknemer waartegen bezwaar wordt gemaakt door de schooldirectie van de desbetreffende locatie te vervangen, binnen een termijn van uiterlijk vier weken na het ontvangen van het schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat 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 de Opdrachtgever te werk gesteld worden. Indien het vaste personeel van de Opdrachtnemer is verhinderd dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door de Opdrachtnemer ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van te voren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak binnen het betreffende gebouw.

Urenregistratiesysteem

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een gevalideerd (digitaal) urenregistratiesysteem voor de medewerkers die worden ingezet bij de Opdrachtgever.

Leiding

De Opdrachtgever wil voor alle locaties dezelfde operationele verantwoordelijke van de Opdrachtnemer. Deze persoon zal regelmatig met de contractmanager van de Opdrachtgever overleg plegen over de financiële, organisatorische en kwalitatieve aspecten en dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract. De persoon die operationeel verantwoordelijk is dient tijdens kantooruren altijd bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

De operationeel verantwoordelijke van de Opdrachtnemer dient te beschikken over minimaal MBO werk- en denkniveau, pro-activiteit, klant- en mensgerichtheid te zijn en affiniteit te hebben met het schoonmaakvak. Daarnaast dient hij/zij over goede leidinggevende capaciteiten te beschikken, een dienstverlenende houding te hebben en altijd op zoek te zijn naar verbeteringen.

De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 8% van het aantal gecalculeerde productieuren vrijgestelde directe leiding op alle locaties van de Opdrachtgever. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal één keer per week bezocht wordt. Tijdens deze bezoeken dient begeleiding van de medewerker en overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie plaats te vinden. Voor de contactpersonen op locaties/ schooldirecteuren dient het duidelijk te zijn wie de directe leiding/ hun aanspreekpunt is. Op werkdagen dient de directe leiding altijd goed bereikbaar te zijn en dient binnen 24 uur terugkoppeling te worden gegeven op vragen/verzoeken van de Opdrachtgever.

VOG

Alle (nieuwe) medewerkers van de Opdrachtnemer die werkzaam zijn voor de Opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. Deze verklaring dient direct bij de start van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn. 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 aan te kunnen tonen door middel van een pasje met pasfoto dat ze werkzaam zijn voor de Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een pasje wordt de toegang tot de locatie geweigerd. Medewerkers van de Opdrachtnemer die nieuw op een locatie te werk worden gesteld dienen zich voor aanvang van de werkzaamheden voor te stellen aan de locatieverantwoordelijke. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Bedrijfskleding

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

Taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie met de direct leidinggevende in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk is in de Nederlandse taal. Daarnaast dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de communicatie met de schoonmaakmedewerkers in gesproken woord mogelijk is in de Nederlandse en/of Engelse taal en in schrift begrepen wordt wat er wordt uitgelegd in bijvoorbeeld taakkaarten/werkprogramma's, logboek ed.

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 de Opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 85% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). De kosten voor de 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 of hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of omgeving van de Opdrachtgever. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen in noodgevallen toegestaan. Het is niet toegestaan dat personeel van de Opdrachtnemer personen of huisdieren meeneemt tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

7.11 Veiligheid

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 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140:2011. De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de elektrische veiligheid van eigen machines en apparatuur op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen worden aan de Opdrachtgever beschikbaar 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. De medewerker van de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilig gebruik van de schoonmaakmiddelen. Leerlingen mogen op geen enkele wijze in aanraking komen met de schoonmaakmiddelen.

7.12 Alarm

Indien een medewerker van de Opdrachtnemer op een locatie van de 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. Bij vermissing van een sleutel wordt de Opdrachtnemer verantwoordelijk gesteld voor alle (financiële) gevolgen hiervan.

7.13 Bereikbaarheid bij calamiteiten

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

7.14 Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

Gebruik van bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever, zoals computer, (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), kopieerapparaten, telefoon 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 de Opdrachtgever).

Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de 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 de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventarissen en/of sanitaire voorzieningen bij de contactpersoon van de Opdrachtgever van de betreffende locatie te melden.

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.

7.15 Werkkasten

Op iedere locatie zal aan de Opdrachtnemer een werkkast ter beschikking worden gesteld. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van de werkkasten. Deze dienen er op alle locaties altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het op slot doen van de werkkast.

7.16 Implementatie

De opstart dient voor alle scholen op dezelfde dag plaats te vinden. Mede hierom dient de Opdrachtnemer ten aanzien van de opstart van het contract een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Minimaal 6 weken voor aanvang van het contract dient een opstartbespreking te worden gepland. Deze opstartbespreking heeft als doel kennismaking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever alsmede het bespreken van de door Opdrachtnemer opgestelde opstartplanning. Na de opstartbespreking wordt er met de schooldirecteuren op initiatief van de Opdrachtnemer een afspraak ingepland om locatiespecifieke afspraken vast te leggen. Wekelijks dient de Opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart.

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 (versie 1.6, oktober 2011). Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de 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 de Opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen dienen gescheiden van elkaar te worden opgeslagen. 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 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.

De Opdrachtnemer dient dagelijks schone moppen en materialen te gebruiken. Kosten die gepaard gaan met het gestelde in deze paragraaf zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines. Schoonmaakmiddelen dienen, in de daarvoor aangewezen opslagruimte, opgeslagen te zijn in lekbakken om schade aan mens, gebouw en milieu te voorkomen. 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.

Afval

Vuilniszakken dienen afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De Opdrachtnemer dient voor de afvalzakken te zorgen. De prijs hiervoor dient verdisconteerd te zijn in het uurtarief. Papierbakken worden leeggemaakt door medewerkers (conciërges) van de Opdrachtgever op locatie. Vanaf 2023 is Opdrachtgever voornemens het afval te scheiden.

7.18 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. De sanitaire voorzieningen zoals handzeep, handdoekjes, toiletpapier, enz. worden door de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak. Indien er storing aan de apparatuur wordt geconstateerd door de schoonmaakmedewerker dient dit te worden gemeld bij de contractmanager of contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever.

7.19 Communicatie

Communicatie frequenties en niveaus

De Opdrachtgever gaat uit van de volgende communicatie met de Opdrachtnemer:

Centraal

- Minimaal vier keer per jaar overleg tussen de verantwoordelijke contractmanager van de Opdrachtgever en de contactmanager van de Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken. Opdrachtnemer 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.

Decentraal

- Minimaal twee keer per jaar met contactpersoon/ schooldirecteur 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.
- Opdrachtnemer zorgt voor een goed en helder communicatiemiddel (hoeft niet persé middels een logboek) voor de dagelijkse communicatie met de schoonmaker.

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de Opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen. De Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen vijf werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Na gunning dient de Opdrachtnemer waaraan de opdracht wordt gegund een communicatieplan op te stellen conform bovenstaande frequenties en eisen.

Managementrapportage

De contractbeheerder van de Opdrachtgever ontvangt uiterlijk binnen 3 weken digitaal 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:

- Aanwezigheidsregistratie -> overzicht van de kosten voor de extra productie uren per locatie; werkzaamheden;
- 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
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles;
- Resultaten DKS;
- Klachten en meldingen;
- Opvolgtijd klachten en meldingen;
- VOG registratie;
- Alle gespreksverslagen communicatieplan centraal en decentraal;
- Mutatieoverzichten.

De Opdrachtnemer levert de managementinformatie aan in een format, dat schriftelijk is goedgekeurd door de Opdrachtgever. Aanpassingen ten aanzien van de in de rapportage opgenomen informatie kunnen door de Opdrachtgever te allen tijde kosteloos worden aangevraagd.

7.20 Under management

De Opdrachtgever heeft op de Egelantier en Buitenplaats nog eigen dienst medewerkers die schoonmaaktaken verricht. De scholen moeten de mogelijkheid krijgen deze medewerkers onder management van de Opdrachtnemer te plaatsen. Na gunning wordt door de schooldirectie waar eigen dienst medewerkers werkzaam zijn bepaald of hier gebruik van wordt gemaakt. De situatie ziet er al volgt uit:

- Egelantier: één medewerker, 0,2303 wtf (9,212 uur)
- Buitenplaats: één medewerker, 0,1085 wtf (4,34 uur)

Indien medewerkers van de Opdrachtgever onder management van de Opdrachtnemer geplaatst worden, dan is de Opdrachtnemer integraal verantwoordelijk voor de aansturing, ontwikkeling en begeleiding van de eigen dienst medewerkers en is daarom ook de boeteclausule op deze locatie(s) van toepassing. De Opdrachtnemer kan zelf bepalen welke middelen, materialen, machines of systemen ingezet worden.

In de regiewerkzaamheden dient de Opdrachtnemer aan te geven wat de kosten voor het undermanagement zijn (incl. middelen, materialen, machines, opleiding en leiding) per productief uur.

7.21 Facturering

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. De facturen worden digitaal naar het centraal e-mailadres van Sophia Scholen gestuurd. Voor iedere school dient een aparte factuur te worden opgesteld onder vermelding van: het inkoopnummer, de contractwaarde en specificatie van de uitputting. Regiewerkzaamheden, glasbewassing of andere extra opdrachten worden per school apart gefactureerd d.m.v. een maandelijks verzamel factuur, eveneens voorzien van een inkoopnummer, de contractwaarde en specificatie van de uitputting.

Bij deze verzamel facturen dienen de door de Opdrachtnemer en de vertegenwoordiger van de school afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden. De door de vertegenwoordiger van de school afgetekende opleverbonnen zijn een teken van aanwezigheid van het schoonmaakpersoneel, maar nadrukkelijk geen akkoord voor de geleverde kwaliteit. De geleverde kwaliteit dient te worden gecontroleerd en te worden afgetekend door de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer controleert de geleverde kwaliteit van de onderaannemer. Indien de kwaliteit zoals geleverd door of namens de Opdrachtnemer onvoldoende is beoordeeld, dient het werk uiterlijk binnen een periode van 3 weken opnieuw te worden uitgevoerd. Mochten er tegen die tijd discussies zijn over de kwaliteit wordt een door een onafhankelijke partij een bindend oordeel gegeven. Facturen worden door de school pas goedgekeurd wanneer een control minimaal als voldoende is beoordeeld.

Zowel op de verzamel facturen voor de reguliere schoonmaak als de verzamel facturen voor regiewerkzaamheden, glasbewassing en andere extra werkzaamheden wordt het bedrag exclusief en inclusief BTW weergegeven. Betalingen van facturen vindt door Sophia Scholen alleen plaats, op het moment dat door de Opdrachtnemer aan al haar verplichtingen voldaan is. De betalingstermijn van de schoonmaakfacturen is 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.

8 Aanvullende eisen voor de uitvoering van de glasbewassing

8.1 Algemene eisen glasbewassing

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

8.2 Risico- inventarisatie en evaluatie

Door de Opdrachtnemer dient op alle locaties een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt een maand na gunning aan de contractmanager van de Opdrachtgever overhandigd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit "Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwasserbranche". De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de Opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

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

8.3 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van (separatie-)glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De opgegeven oppervlakten in bijlage zes bestaan uit de oppervlakte van het glas en de directe omlijsting. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt verstaan alle vervuiling, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit vooraf aan de Opdrachtgever door te geven.

8.4 Oplevering glasbewassing

De glas- en gevelreiniging wordt opgeleverd aan de Opdrachtnemer. Hierna tekent de contactpersoon op de locatie een opleverbond voor aanwezigheid te tekenen. (Mits de contactpersoon van de school op locatie aanwezig is). De Opdrachtnemer dient voor akkoord te tekenen.

8.5 Frequentie glasbewassing

Het gevelglas en het separatieglas worden twee keer per jaar tweezijdig gewassen. Gevelbeplating/boeiboorden worden één keer per jaar gewassen. Indien de Opdrachtgever een extra glaswasronde wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt.

8.6 Glaswascontrole

Indien bij controle van de glaswas blijkt dat meer dan 10% van alle gecontroleerde elementen wordt afgekeurd dient het gebouw (binnen/buiten) binnen zes weken na controle in zijn geheel opnieuw bewassen te worden. Na bewassing vindt een hercontrole plaats, de kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien blijkt uit de hercontrole dat het resultaat nog steeds onvoldoende is, is Opdrachtgever gerechtigd 15% in mindering te brengen op de factuur betreffende de glaswaswerkzaamheden van de locatie.

8.7 Het afgekeurde gebouw(deel) VCA

Naast de eisen met betrekking tot veiligheid dient Opdrachtnemer VCA gecertificeerd te zijn (of gelijkwaardig). De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

8.8 Planning / vooraankondiging

De planning van de (separatie-)glasbewassing aan de binnen- en buitenzijde zal vooraf in overleg tussen de contactpersoon van de Opdrachtnemer en de contactpersoon van de Opdrachtgever op locatie worden bepaald. De contactpersoon van de Opdrachtgever op locatie bepaalt wanneer de glaswas wordt uitgevoerd en verstrekt hiervoor de opdracht aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient de glasbewassing 2 tot 3 weken vooraf aan te kondigen. Glasbewassing binnenzijde tijdens vankantieperiode. Buitenzijde als de school in bedrijf is.