

Inschrijfleidraad

Europese aanbesteding

Schoonmaak

ten behoeve van

DISCOVERY MUSEUM

(kenmerk DM-2021)

Kerkrade, 19 NOVEMBER 2021

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
1.1.	Uitgangspunten	4
1.2.	De opdracht.....	5
1.3.	Opbouw aanbestedingsleidraad	6
2.	Procedure	7
2.1.	Toepasselijkheid aanbestedingsleidraad	7
2.2.	Tijdschema.....	7
2.3.	Opvragen aanbestedingsleidraad en Programma van Eisen	7
2.4.	Bezichtiging gebouw	7
2.5.	Verkrijgen van inlichtingen	7
3.	Inschrijving	9
3.1.	Algemene inschrijvingsvoorschriften	9
3.2.	Voorwaarden inschrijven en offerte	8
4.	Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria	9
4.1.	Uitsluitingsronden	9
4.2.	Geschiktheidscriteria + Certificeringen.....	10
5.	Gunningcriteria en beoordeling inschrijvingen	11
5.1.	Voldoen aan gestelde eisen	11
5.2.	Algemeen	11
5.3.	Uitwerking gunningcriterium prijs	11
5.4.	Uitwerking gunningcriterium kwaliteit.....	13
5.5.	Beoordelingscommissie	13
5.6.	Gunningbeslissing.....	13
6.	Programma van eisen en wensen.....	14
6.1.	Algemeen	14
6.2.	Doel opdracht	14
6.3.	Flexibiliteit.....	16
6.4.	Overige eisen opdracht schoonmaak.....	16
6.5.	Wensen opdracht schoonmaak	16
7.	Algemene juridische en administratie aspecten.....	18
7.1.	Merkmamen	18
7.2.	Duur of uitvoeringstermijn van de opdracht.....	18
7.3.	Termijn van gestanddoening	18
7.4.	Kostenvergoeding	18
7.5.	Taal	18

7.6.	Vertrouwelijkheid.....	18
7.7.	Toepasselijk recht en bevoegde rechter.....	19
7.8.	Tegenstrijdigheden	19
BIJLAGE 1.	Uniforme Eigen Verklaring (PDF-document SEPARAAT BIJGEVOEGD)	20
BIJLAGE 2.	Model referentieopdrachten.....	21
BIJLAGE 3.	Eisen schoonmaak.....	23
BIJLAGE 4.	Boeteclausule	32
BIJLAGE 5.	Opleverstaat.....	34
BIJLAGE 6.	Voorschriften bij werkzaamheden door medewerkers van externe bedrijven.....	38
BIJLAGE 7.	Ruimtestaat	SEPARAAT BIJGEVOEGD
BIJLAGE 8.	Periodiek werkprogramma	SEPARAAT BIJGEVOEGD
BIJLAGE 9.	Prijzenblad regiewerkzaamheden.....	SEPARAAT BIJGEVOEGD
BIJLAGE 10.	Concept overeenkomst.....	SEPARAAT BIJGEVOEGD
BIJLAGE 11.	Sfeerimpressies Discovery Museum... ..	SEPARAAT BIJGEVOEGD
BIJLAGE 12.	Inschrijfbiljet.....	SEPERAAT BIJGEVOEGD

1. Inleiding

1.1. Uitgangspunten

Deze inschrijfleidraad regelt de Europese openbare aanbesteding voor een nieuw contract schoonmaakdiensten ten behoeve van Discovery Museum.

Discovery Museum op het Museumplein te Kerkrade komt voort uit de voormalige musea Columbus earth center, Cube design museum en Continium discovery center. Het combineert de thema's van deze musea - aarde, ontwerp, wetenschap & technologie - in één museum voor één publiek: iedereen die nieuwsgierig is.

Discovery Museum herbergt een grote diversiteit aan activiteiten: naast interactieve wetenschapsexposities, adembenemende en unieke films, tentoonstellingen over innovatieve producten en design en leerzame workshops, bieden we ook creatieve labruimtes waar de bezoeker zelf aan de slag kan.

Naast de publieke ruimtes voor museale presentatie en activiteiten zijn er ook vergaderzalen en horeca-faciliteiten in het gebouw aanwezig.

Stichting Discovery Museum is de opdrachtgever voor deze aanbesteding.

Het complex van gebouwen op de locatie Museumplein 2 te Kerkrade is geopend voor bezoekers:

- Dinsdag tot en met zondag van 11.00 tot 17.00
- Optioneel ook openstelling op maandag tijdens schoolvakanties. Verdere afwijkingen op deze dagen en tijden kunnen voorkomen, hierover zal tijdig worden gecommuniceerd met de opdrachtnemer;
- Alle feestdagen m.u.v. Nieuwjaarsdag, Koningsdag en 1^e kerstdag

Bovengenoemde opsomming is indicatief. Een definitief jaaroverzicht van geopende dagen wordt jaarlijks in december voor het daaropvolgende jaar vastgesteld.

Het karakter van ieder gebouwdeel is grotendeels hetzelfde (bezoekersattractie) maar het gebruik c.q. de invulling van de ruimten verschillen (tentoonstellingsruimte, lab, theater, vergaderruimte, kantoor, café, etc.). Dit verschillende gebruik van de ruimten, gecombineerd met wisselende bezoekersaantallen (dal- en piekmomenten) uit verschillende doelgroepen (bv. schoolklassen, gezinnen, alleenstaanden, etc.) vraagt een proactieve en flexibele houding van de inschrijvende partij. De Inschrijver dient dus te beschikken over een sterke, flexibele, klantgerichte houding, heeft voldoende, gekwalificeerd en betrouwbaar personeel, heeft zeer uitgebreide vakkennis en is uitstekend op de hoogte van wet- en regelgeving omtrent het gebruik van schoonmaakmiddelen. Dit alles in verhouding tot de aard van de opdracht.

Stichting Discovery Museum is voor de schoonmaak op zoek naar een partij die qua dienstverlening kan voorzien in de levering van een totaalpakket en volledig kan voldoen aan de wensen en eisen uit deze inschrijfleidraad ten einde de schoonmaakwerkzaamheden voor dit complex naar tevredenheid te verrichten.

Daarnaast onderschrijft de inschrijver de Code Verantwoordelijk Markgedrag. Opdrachtgever wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in de praktijk worden toegepast door opdrachtnemer.

Looptijd van de overeenkomst is vier jaar met een optionele verlengingsmogelijkheid van twee keer twee jaar. De maximale looptijd komt hiermee op in totaal acht jaar. De overeenkomst zal per 1 maart 2022 ingaan.

De omvang van de opdracht bestaat uit de volgende globale gegevens:

- | | | |
|---------------------|-----------------------|-------|
| • Entree/Connector | schoonmaakoppervlakte | 701 |
| • Aardehuis | schoonmaakoppervlakte | 906 |
| • Duurzaamheidshuis | schoonmaakoppervlakte | 1.689 |
| • Ontdekhuis | schoonmaakoppervlakte | 4.280 |
| • Discovery Café | schoonmaakoppervlakte | 422 |

In totaal (afgerond) 8.000 m2.

Alle details met betrekking tot oppervlakte, afwerking en inrichting (voor zover bekend op de dag van aankondiging van deze aanbesteding) zijn opgenomen in de ruimtestaten. Voor het doen van een inschrijving moeten deze ruimtestaten aangehouden worden. Eventuele wijzigingen in de ruimtestaten na gunning worden in de calculatie doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de Inschrijver opgegeven kengetallen.

Aantallen uit dit document en de bijlagen zijn indicatief. Er kunnen geen conclusies worden verbonden, noch rechten of afnamegaranties aan worden ontleend.

Ter verdere illustratie zijn sfeerimpressies van de inrichting van het museum opgenomen (bijlage 11).

1.2. De opdracht

Op dit moment loopt er een schoonmaakovereenkomst op de locatie tot 1 maart 2022. Er is één medewerker in dienst van de Stichting Discovery Museum verantwoordelijk voor diverse schoonmaaktaken. Deze situatie zal naar verwachting medio 2025 worden gewijzigd in overleg met opdrachtnemer. De ruimten die onder de schoonmaakverantwoordelijkheid vallen van deze medewerker zijn op de ruimtestaten aangegeven als niet in onderhoud. Zijn taken zullen bij uitval door ziekte, dan wel verlof, indien gewenst door opdrachtgever, uitgevoerd worden op regiebasis door de opdrachtnemer.

Voor de nieuwe situatie wenst Stichting Discovery Museum voor het reguliere schoonmaakonderhoud en periodieke schoonmaakonderhoud één opdrachtnemer.

Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer een professionele en proactieve houding in de realisatie van schone gebouwen en een nette omgeving. Tevens beschikt zij over voldoende kundig personeel ten behoeve van goede aansturing van schoonmakers.

Opdrachtgever wenst gebruik te maken van de professie van de opdrachtnemer bij het opstellen van

werkprogramma's door hierin enkel eisen voor te schrijven. Opdrachtnemer dient zoveel mogelijk naar eigen inzicht deze werkprogramma's op te stellen; het afgesproken schoonmaakresultaat ofwel kwaliteitsniveau is leidend en niet de technische handeling. Opdrachtgever wil naar een overwegend resultaatgericht contract. Op een aantal ruimten is een periodiek werkprogramma van toepassing (bijlage 8).

Opdrachtgever wil tevens dat verwachte bezoekersstromen worden meegenomen in de opstelling van het werkprogramma om hiermee zo efficiënt mogelijk te kunnen werken. De inschatting is dat 220 reguliere dagen zijn per jaar, zowel weekdays als weekenddagen, en 90 vakantiedagen, ook hier zowel week-, weekend- als feestdagen. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer zoveel mogelijk inspelt op te verwachte bezoekersstromen en daarmee samenhangende vervuilingsgraad.

Voor een inhoudelijke omschrijving van de opdracht wordt verwezen naar het programma van eisen en wensen dat is opgenomen in hoofdstuk 6 van deze leidraad.

1.3. Opbouw inschrijfleidraad

In deze inschrijfleidraad komen de volgende onderwerpen aan bod:

- In hoofdstuk 2 wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven;
- In hoofdstuk 3 worden de eisen aan de inschrijving beschreven;
- Hoofdstuk 4 beschrijft de van toepassing zijnde uitsluitings- en geschiktheidscriteria;
- In hoofdstuk 5 staan de gunningcriteria en de beoordeling van de inschrijvingen centraal;
- In hoofdstuk 6 is het programma van eisen en wensen voor de schoonmaak opgenomen;
- En in hoofdstuk 7 wordt ingegaan op een aantal algemene juridische en administratieve aspecten.

2. Procedure

2.1. Toepasselijkheid inschrijfleidraad

De aanbesteding van het project vindt plaats volgens de Europese openbare aanbestedingsprocedure beschreven in de Aanbestedingswet 2012. Degene die tegenover de aanbestedende dienst blijkt heeft gegeven voornemens te zijn een inschrijving te doen, wordt geacht te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van deze inschrijfleidraad.

2.2. Tijdschema

Voor deze aanbestedingsprocedure geldt het volgende tijdschema:

Aankondiging/publicatie	19 november 2021
Bezichtiging gebouw	30 november 2021
Uiterste datum en tijdstip voor het indienen van vragen in het kader van nadere inlichtingen (1 ^e ronde)	6 december 2021 voor 12:00 uur
Versturen (1 ^e) Nota van Inlichtingen	15 december 2021
Uiterste datum en tijdstip voor het indienen van vragen in het kader van nadere inlichtingen (2 ^e ronde)	18 december 2021 voor 12:00 uur
Versturen (2 ^e) Nota van Inlichtingen	24 december 2021
Sluitingsdatum en –tijdstip indienen inschrijving	24 januari 2022 voor 12:00 uur
Datum mededeling gunningsbeslissing	28 januari 2022
Datum einde bezwaartermijn,	18 februari 2022

2.3. Opvragen aanbestedingsleidraad en Programma van Eisen

De aanbestedende dienst stelt een digitale versie van de aanbestedingsleidraad, nota van inlichtingen en alle bijbehorende bijlagen ter beschikking via de website www.TenderNed.nl.

2.4. Bezichtiging gebouw

U wordt gelegenheid geboden tot een locatiebezoek. Het locatiebezoek is gepland op dinsdag 30 november 2021 tussen 9.30 en 12 uur. Namen van deelnemers aan het locatiebezoek dienen via een aanmelding uiterlijk 26 november 2021 via e-mailadres aanbesteding@discoverymuseum.nl te worden verstrekt. Tijdens het locatiebezoek worden geen vragen beantwoord.

NB: het is mogelijk dat het locatiebezoek moet worden aangepast vanwege (gewijzigde) corona-maatregelen. Dit zal z.s.m. per mail worden gecommuniceerd.

2.5. Verkrijgen van inlichtingen

Vragen over deze inschrijfleidraad kunnen, kunnen uitsluitend digitaal via TenderNed en gesteld in de Nederlandse taal, uiterlijk 6 december 2021 tot 12:00 uur.

Van de antwoorden op vragen en van verduidelijkingen van de aanbestedende dienst uit eigen beweging wordt door of namens de aanbestedende dienst één of meerdere nota's van inlichtingen opgemaakt. De nota's van inlichtingen maken deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

3. Inschrijving

3.1. Algemene inschrijvingsvoorschriften

De inschrijving dient uiterlijk op 24 januari 2022 voor 12.00 uur volledig te zijn ingediend in de digitale kluis van Tendered.

De inschrijving dient het volgende te bevatten:

- inschrijfbiljet
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bij combinatie die van alle deelnemers, bij onderaanneming die van alle onderaannemers).
- Referentieopdrachten
- Prijzenblad regiewerkzaamheden
- Ruimtestaat (open begroting)
- Beantwoording wensen schoonmaak

3.2. Voorwaarden inschrijver en offerte

Op de inschrijver en zijn inschrijving zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. Het indienen van een offerte houdt in dat door inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen, wensen en voorwaarden van dit beschrijvend document, inclusief bijlagen en de Nota van inlichtingen wordt ingestemd.
2. De inschrijver mag de gegevens die de opdrachtgever hem in verband met dit beschrijvend document ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De inschrijver dient vertrouwelijk om te gaan met de door de opdrachtgever verstrekte informatie. De opdrachtgever zal de door de inschrijver verstrekte informatie eveneens vertrouwelijk behandelen.
3. De inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de inschrijver geen informatie over zijn offerte uitwisselen met andere inschrijvers of met derden, zulks op straffe van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
4. Voor de opdracht komen alleen inschrijvers in aanmerking die zowel op de dag van de voorgenomen gunning als op de dag van contractsluiting voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsdocumenten zijn vermeld. Uiteraard dient de opdrachtnemer ook gedurende de looptijd van de overeenkomst aan deze eisen te blijven voldoen.
5. De persoon die de gevraagde bijlagen en eventuele andere documenten ondertekent, dient bevoegd te zijn de inschrijver te vertegenwoordigen en rechtsgeldig te binden. Deze bevoegdheid dient te blijken uit het bij te voegen uittreksel van de Kamer van Koophandel, dan wel rechtsgeldig ondertekende machtiging.
6. Offertes die in strijd zijn met deze leidraad en bijbehorende documentatie, of gedaan worden onder afwijkende voorwaarden, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig. Het gevolg is dat Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.
7. De Opdrachtgever onderhandelt niet over prijzen. De Inschrijver krijgt slechts eenmaal de gelegenheid een Offerte uit te brengen, tot uiterlijk datum en tijdstip zoals genoemd in de planning.
8. De door inschrijver aangeboden prijzen en/of tarieven dienen marktconforme prijzen en tarieven te zijn, zodanig dat er geen sprake lijkt te zijn van een abnormaal laag lijkende offerte. Wanneer een offerte is gedaan die in verhouding tot de te verrichten opdracht abnormaal laag lijkt, verzoekt opdrachtgever schriftelijk om de door hen nodig geachte verduidelijkingen. Hierna kan opdrachtgever eventueel overgaan tot afwijzing van de Offerte.

9. Door de opdrachtgever worden geen kosten vergoed voor het uitbrengen van de offerte. Correspondentie en ontvangen inschrijvingen zullen na afloop niet aan de inschrijver worden geretourneerd en worden eigendom van de opdrachtgever.
10. Deze inschrijfleidraad met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, gelieve dan de opdrachtgever hier per e-mail zo spoedig mogelijk maar uiterlijk bij het indienen van de vragen ten behoeve van de nota van inlichting van op de hoogte te stellen op eerder vermelde email adres. Indien blijkt dat de nota van inlichtingen tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat dient dit via eerder vermeld email-adres uiterlijk 2 werkdagen voor de uiterste termijn voor het indienen van de offerte kenbaar gemaakt te worden. Indien naderhand blijkt dat dit beschrijvend document tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door inschrijvers zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de inschrijver.
11. Tijdens de periode van beoordeling zal de opdrachtgever geen enkele informatie geven aan inschrijvers over de stand van zaken.
12. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Indien de offerte onduidelijkheden bevat kan de opdrachtgever verzoeken om een nadere toelichting op de offerte.
13. Het resultaat van de beoordeling zal schriftelijk en gelijktijdig aan alle Inschrijvers bekend worden gemaakt.
14. De opdrachtgever is niet verplicht interne (aanbestedings-) documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning, aan de inschrijvers bekend te maken.
15. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om niet te gunnen. In dat geval kan een inschrijver geen enkele aanspraak maken op de vergoeding van offertekosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de opdrachtgever.
16. Leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de inschrijver worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4. Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria

Wij toetsen inschrijvers op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. De basis daarvoor vormt de aanbestedingswet. Is een uitsluitingsgrond op u van toepassing, dan wordt uw inschrijving in beginsel terzijde gelegd en wordt u in beginsel uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding. Voldoet u niet aan de geschiktheidseisen, dan wordt uw inschrijving terzijde gelegd en wordt u uitgesloten van verdere deelname.

4.1. Uitsluitingsgronden

In artikel 2.86 en 2.87 van de aanbestedingswet 2012 staan de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden vermeld. De door ons toegepast verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden zijn vermeld in de bijlage Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Door het UEA juist in te vullen verklaart de inschrijver dat deze uitsluitingsgronden niet op de inschrijver van toepassing zijn. Het UEA dient door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de inschrijver ondertekend te zijn. Het ingevulde UEA dient u bij uw inschrijving in te dienen.

Na het nemen van het voorlopige gunningsbesluit kunnen wij de inschrijver, aan wie wij voornemens zijn de opdracht te gunnen, vragen om bewijsstukken in te dienen binnen de door ons gestelde termijn. Deze bewijsstukken zijn overeenkomstig art. 2.89 Aw 2012;

- Een kopie van het uittreksel beroeps- en handelsregister, niet ouder dan 6 maanden;
- Een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in art. 4.1 Aw 2012, niet ouder dan 2 jaar;
- Een verklaring betalingsgedrag van de belastingdienst, niet ouder dan 6 maanden.

4.2.1 Geschiktheidseisen m.b.t. technische en beroepsbekwaamheid

Een inschrijver dient aan te tonen over de juiste competenties te beschikken die opdrachtgever noodzakelijk acht voor de uitvoeren van de opdracht. Hiertoe dient inschrijver verwijzen naar competenties opgedaan bij de uitvoering van opdrachten die inschrijver niet langer dan drie jaren geleden (gerekend vanaf de datum van sluiting van onderhavige aanbesteding) heeft afgerond.

Inschrijver dient referentieprojecten op te geven waarin de kerncompetenties van onderhavige opdracht naar voren komen:

- 2 tevreden referenties moeten betrekking hebben op projecten waar schoonmaakdiensten worden verleend op basis van een resultaatgerichte schoonmaak met een minimale oppervlakte van 5.530 m².
- 1 tevreden referentie moet betrekking hebben op een project waar de aard raakvlakken heeft met onderhavige opdracht. Het project heeft een bezoekersfunctie (attractiepark, museum, toeristische locatie, etc.), en kent wisselende openingdagen en openingstijden.

De inschrijver dient een ondertekende en verifieerbare referentielijst conform het in bijlage 2 opgenomen model te overleggen waaruit blijkt dat inschrijver voldoet aan bovenstaande eisen met betrekking tot ervaring. De informatie dient daarbij beknopt te worden weergegeven. Uit deze informatie per referentieproject dient duidelijk te blijken aan welke van de gestelde eisen wordt voldaan.

Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht, die in combinatie is uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte, dat de inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

De referenties dienen voorzien te zijn van tevredenheidsverklaring van de (oorspronkelijke) opdrachtgevers. Uit deze verklaringen bij de referentielijst dient te blijken dat de opdrachten vakkundig en op regelmatige wijze naar tevredenheid van de opdrachtgevers door gegadigde zijn uitgevoerd.

De inschrijver dient aan te geven wie als contactpersoon van de opdrachtgever van het referentiewerk optreedt. Inschrijver stemt er mee in dat deze contactpersoon door de aanbestedende dienst rechtstreeks kan worden benaderd.

4.2.2 Certificeringen inschrijver

Inschrijver dient aantoonbaar te beschikken over de volgende geldige certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen:

- ISO 9001 voor Kwaliteit (of vergelijkbaar)
- ISO 14001 voor Milieu (of vergelijkbaar)

Inschrijver verklaart door het invullen van het UEA dat inschrijver aan bovenstaande voldoet. Opdrachtgever zal inschrijver aan wie hij voornemens is de opdracht te gunnen, vragen om geldige bewijsstukken van de certificaten te overleggen.

Indien een inschrijver zich beroept op het beschikken over aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen, berust de bewijslast hiervan bij inschrijver.

5. Gunningcriteria en beoordeling inschrijvingen

5.1. Voldoen aan gestelde eisen

Wij stellen nadrukkelijk, dat inschrijvers zich conformeren aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen en voorwaarden. Het niet conformeren daaraan of het doen van een inschrijving onder voorwaarde betekent uitsluiting van een verdere beoordeling en de inschrijver wordt uitgesloten (Knock-out criterium).

5.2. Algemeen

De gunning van de opdracht geschiedt aan de inschrijver met de beste prijs/kwaliteit verhouding. Daartoe worden de inschrijvingen beoordeeld op prijs en kwaliteit waarbij voor kwaliteit en prijs een waardering in punten bepaald wordt zoals beneden beschreven. Het maximale aantal punten te behalen is als volgt verdeeld:

• Prijs	300 punten
• Kwaliteit	<u>700 punten</u>
Totaal:	1000 punten

De aanbestedende dienst stelt een beoordelingscommissie in die beoordeelt welke, op grond van de in paragraaf 5.3 tot en met 5.4 beschreven gunningcriteria, als inschrijving met de beste prijs/kwaliteit verhouding moet worden aangemerkt.

5.3. Uitwerking gunningcriterium prijs

De prijsaspecten die worden beoordeeld zijn:

- De totale jaarprijs schoonmaak. Hiervoor dient de ruimtestaat, bijlage 7 te worden ingevuld;
- De totaalprijs van de regietarieven. Hiervoor dient het prijzenblad regiewerkzaamheden, bijlage 9 te worden ingevuld.

Alle prijzen dienen exclusief BTW te worden opgegeven.

Puntenverdeling per prijsaspect:

Prijsaspecten	Maximaal aantal punten
1. Totale jaarprijs schoonmaak	200 punten
2. Regietarieven	100 punten
Totaal	300 punten

In totaal kunnen voor de prijs 300 punten verdiend worden.

1. Totale jaarprijs schoonmaak

De totale jaarprijs schoonmaak is de prijs voor de schoonmaak op basis van de ruimtestaat (bijlage 7) en de beschreven uitgangspunten in hoofdstuk 6. De totale jaarprijs schoonmaak wordt berekend door

de vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren op jaarbasis met het opgegeven uurtarief. Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatie- uurtarief waarin alle kosten, waaronder de kosten voor direct toezicht, administratieve werkzaamheden, suppletiekosten, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines, schoonmaakmiddelen en overige additionele kosten zijn inbegrepen. De inschrijver dient een inschatting te maken van de suppletiekosten. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. De inschrijver dient bijlage 9, het ruimtebestand, volledig in te vullen. Door het totaalblad van bijlage 9 volledig in te vullen blijkt voor welke prijs de inschrijver heeft ingeschreven. De calculatie dient gebaseerd te zijn op 52 weken dagen per jaar c.q. 310 dagen..

Voor de totale jaarprijs schoonmaak geldt een plafondbedrag waarvoor ingeschreven kan worden. Dit plafondbedrag is € 97.500 voor de totaal jaarprijs schoonmaak. Hogere inschrijvingen worden niet geaccepteerd en zullen door inschrijver terzijde gelegd worden. Een inschrijver met een hogere inschrijving dan het plafondbedrag komt niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Het maximaal aantal punten (200) wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste inschrijfsom. Inschrijvers die hoger inschrijven dan de laagste inschrijfsom krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van laagste inschrijfprijs. De formule die gehanteerd wordt is de volgende: (laagste inschrijfsom/uw inschrijfsom) x 200 punten.

2. Regietarieven

Bijlage 9 is het prijsmodel regiewerkzaamheden. De inschrijver dient het prijzenblad helemaal in te vullen. De totaalprijs van de regietarieven wordt gevormd door alle gevraagde prijzen van de regiewerkzaamheden bij elkaar op te tellen. De tarieven dienen inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, direct toezicht, etc.) te zijn.

Voor de regietarieven geldt de volgende regeling: De inschrijver met de laagste prijs ontvangt hiervoor 100 punten. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende: (laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten (100).

Totaal prijsaspecten

De punten per prijsaspect worden bij elkaar opgeteld en bepalen de hoeveelheid punten die is gescoord voor de prijs. Zie hieronder het rekenvoorbeeld.

Fictief rekenvoorbeeld

Prijsaspect	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3	Inschrijver 4
1.	188,62	100	192,96	200
2.	76,34	93,32	100	82,33
	264,96	193,32	292,96	282,33

In dit rekenvoorbeeld heeft inschrijver 3 de meeste punten voor de prijs gekregen.

5.4. Uitwerking gunningcriterium kwaliteit

Dit gunningcriterium is in paragraaf 6.6 uitgewerkt. De antwoorden op ieder daarin genoemd aspect (totaal 14 aspecten) worden door de beoordelingscommissie beoordeeld met een score van 0, 10, 20, 30, 40 en 50 punten. Daarbij staan de cijfers voor:

0 = niet beantwoord

10 = slecht

20 = onvoldoende

30 = voldoende

40 = goed

50 = uitstekend

In totaal zijn er 700 punten te behalen. De individuele onderdelen wegen hierbij allen even zwaar. Per onderdeel kan maximaal 50 punten gehaald worden.

Kwaliteitsaspecten	Maximaal aantal punten
1. Implementatie	250punten
2. Resultaatgerichte schoonmaak	200 punten
3. Kwaliteit borgen en verbeteren	150 punten
4. Personeel	150Punten
Totaal	700 punten

De punten voor de prijs en kwaliteit bij elkaar worden opgeteld en de inschrijver met de hoogst aantal punten heeft de economisch meest voordelige aanbidding gedaan en krijgt de opdracht gegund.

5.5. Beoordelingscommissie

De beoordelingscommissie is samengesteld uit ter zake deskundige medewerkers van Discovery Museum. Zij beoordelen individueel de inschrijvingen alvorens in een overleg een definitieve score op basis van consensus vast te stellen. Kan er geen consensus bereikt worden, zal het eindoordeel op basis van een meerderheid van stemmen bepaald worden.

5.6. Gunningbeslissing

Alle inschrijvers ontvangen bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de ondernemer die een inschrijving met de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft gedaan, door dit bericht komt daarom geen overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.

De ondernemer van wie de inschrijving is afgewezen ontvangt in datzelfde bericht de motivering van de afwijzing, waarbij de naam van de ondernemer die inschrijving met de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft gedaan wordt vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van diens inschrijving ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Wanneer een inschrijver bezwaar maakt tegen de gunningsbeslissing, dan dient hij binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij Rechtbank Limburg. Wordt door inschrijver geen kort geding aanhangig gemaakt binnen deze termijn dan gaat opdrachtgever ervan uit dat inschrijver geen bezwaar heeft tegen de gunningsbeslissing en vervalt het recht van inschrijver hiertegen in rechte op te komen.

Gunning van de overeenkomst komt pas tot stand nadat de bezwaartermijn is verstreken en er geen

enkele inschrijver bezwaar aanhangig heeft gemaakt. Bezwaar heeft dus een opschortende werking. Indien er wel bezwaar aanhangig wordt gemaakt, dan acht de opdrachtgever dat de inschrijvingen gestand blijven tot 30 dagen na de uitspraak van de Rechtbank.

Gunning houdt in dat met de desbetreffende begunstigde inschrijver een overeenkomst (conform conceptovereenkomst in bijlage 10) wordt aangegaan inclusief alle daarbij behorende voorwaarden.

6. Programma van eisen en wensen

6.1. Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de uitgangspunten en de eisen opgenomen die aan de levering en de bijbehorende dienstverlening op schoonmaakgebied worden gesteld.

De inschrijver dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen en het Programma van Eisen en Wensen. Een inschrijver die niet aan alle eisen voldoet wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure en komt niet voor gunning in aanmerking. Met een wens wordt beoogd dat u met uw inschrijving een onderscheidend vermogen kunt realiseren ten opzichte van een concurrerende inschrijving.

6.2 Doel opdracht

Dagelijkse schoonmaak

Onder de dagelijkse schoonmaak valt alles tot aan reikhoogte (1,80 meter). Dat wil zeggen dat ook wanden, deuren en separatieglass hieronder vallen. De inschrijver dient zelf te bepalen hoeveel en welke mensen, middelen, materialen en machines dagelijks ingezet worden om de vereiste kwaliteit, conform opleverstaat bijlage 6, te realiseren. In de echte tentoonstellingsruimten dient alleen het losliggend vuil van de vloer verwijderd te worden.

Stichting Discovery Museum verplicht om zoveel mogelijk geluidsarme machines in te zetten. De opdrachtgever refereert hierbij nadrukkelijk aan de kennis en expertise van de inschrijver om de schoonmaak zo efficiënt mogelijk uit te voeren, waarbij de kwaliteit zoals beschreven in bijlage 6 als uitgangspunt dient.

Periodieke werkzaamheden

Aanvullend op het resultaatgerichte schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie die lager is dan wekelijks, doch minimaal 1 keer per jaar. De inschrijver dient bij start van de opdracht de periodieke werkzaamheden in een jaarplanning met weeknummers op te nemen conform de voorgeschreven frequenties.

In verband met reserveringen van (bezoekers)groepen, kan het voorkomen dat geplande periodieke werkzaamheden niet kunnen plaatsvinden. Derhalve dienen deze werkzaamheden in de week voorafgaand aan het geplande werk besproken te worden met de Manager Publiekszaken. Voor werkzaamheden die dan verzet moeten worden, wordt een nieuwe datum vastgelegd.

Afwijkingen in de planning van periodieke werkzaamheden op wens van de inschrijver gebeuren eveneens in overleg met de Manager Publiekszaken. Alle wijzigingen in de planning worden door de inschrijver in het logboek verwerkt.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag zijn:

- Frequentie van 52 tot 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- Frequentie van 12 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- Frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden dient de inschrijver dit af te tekenen in het logboek. De consequenties van het niet beschikbaar hebben van een planning van periodieke werkzaamheden worden beschreven in bijlage 5.

De opdrachtgever wil het periodieke werk zoveel mogelijk buiten de schoolvakantieweken laten uitvoeren. De inschrijver dient in overleg met de opdrachtgever het periodieke werk te plannen.

Bij het conserveren van vloeren dient de betreffende ruimte door de inschrijver in- en uitgeruimd te worden. De inschrijver dient in overleg met de opdrachtgever het periodieke werk te plannen.

Regie werkzaamheden

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de inschrijver worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven (inclusief leiding en toezicht).

De inschrijver dient hiervoor in:

- bijlage 9 de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden (additionele schoonmaakwerkzaamheden) inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.

De tarieven dienen gerelateerd te worden aan bepaalde oppervlaktes. De opdrachtgever zal bij afroep van de werkzaamheden opgeven, wat het totale oppervlak is, waarvoor de werkzaamheden verricht dienen te worden. Opdrachten betreffende regie werkzaamheden zijnde eenmalige opdrachten, kunnen enkel en alleen schriftelijk geplaats worden door middel van een order van de opdrachtgever. Het daarbij opgegeven ordernummer dient vermeld te worden op de factuur. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de inschrijver de werkzaamheden opleveren aan de daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Facturen zonder vermelding van het ordernummer worden niet in behandeling genomen. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om voor regiewerkzaamheden ook derden op offerte vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de inschrijver. Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de opdrachtgever zich het recht voor om op kosten van de inschrijver een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet.

Ruimtestaat

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor de calculatie. In bijlage 9 zijn de ruimtestaten opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEBOUW	Naam van het gebouw
NIVEAU	Verdieping
RUIMTENUMMER	Nummer met gebouwdeel van de ruimte
RUIMTEOMSCHRIJVING	Functie van de ruimte

OPPERVLAKTE	Netto vloeroppervlakte in m2
NIET IN ONDERHOUD	Ruimten die niet door het schoonmaakbedrijf schoongemaakt hoeven te worden
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort
VSR-CODE	Ruimtecode t.b.v. kwaliteitsmeting NEN 2075
PRESTATIE M2 PER UUR	Aantal vierkante meters dat per uur schoongemaakt wordt
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat volgens het schoonmaakbedrijf nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken conform die eisen die in de boeteclausule opgenomen zijn.
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte
KENGETAL	Kengetal in kosten per m2 per jaar
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden

6.3 Flexibiliteit

Van de inschrijver wordt in het algemeen verwacht dat hij een grote mate flexibiliteit bezit ten aanzien van het bijvoorbeeld (incidenteel) verschuiven van werkzaamheden of tijdstippen waarop bepaalde werkzaamheden worden uitgevoerd. De inschrijver dient gevolg te geven aan deze (incidentele) wensen. Op het moment dat deze wensen structureel blijken te zijn, is er sprake van een contractmutatie en daarmee dient op de al beschreven wijze omgegaan te worden. Flexibiliteit betekent in dit geval ook dat de inschrijver vooruit en meedenkt.

6.4 Overige eisen opdracht schoonmaak

In bijlage 3 zijn (aanvullende) eisen opgenomen waaraan uw aanbieding dient te voldoen.

6.5 Wensen opdracht schoonmaak

In uw inschrijving dient u op onderstaande vragen in te gaan. De beschrijving mag per subvraag maximaal een half A4 beslaan. De opdrachtgever zal tijdens de contractperiode onder andere sturen op de informatie die door de antwoorden gegeven wordt. De antwoorden worden getoetst door periodieke evaluaties. De antwoorden moeten bij dragen aan het realiseren van de doelstelling: het leveren van kwalitatief hoogstaande dienstverlening tegen zo laag mogelijk kosten.

Vraag 1: Implementatie/opstart

De inschrijver draagt er zorg voor dat de opstartperiode uiterlijk twee maanden na de start van het contract afgerond is. Na deze periode moeten de schoonmaakwerkzaamheden zonder problemen verlopen. De inschrijver wordt verzocht om een implementatieplan op te stellen. Het implementatieplan wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

1. Voorbereiding;
2. Samenstelling van het opstartteam;
3. Communicatie;
4. Instructie;
5. De mate waarin de opdrachtgever de indruk krijgt dat de implementatie/opstart tijdig en succesvol afgerond wordt.

Vraag 2: Resultaatgerichte schoonmaak in een attractiepark-omgeving

De opdrachtgever streeft naar zoveel mogelijk resultaatgerichte schoonmaak. Inherent aan een attractiepark-omgeving is dat er geen vaste vervuilingsgraad is. De soort bezoekers (groepen of

individuele, scholen of gezinnen, etc.) en het aantal bezoekers bepalen de mate van vervuiling. Verder wordt in het complex van de opdrachtgever de tentoonstelling in de wisseltentoonstellingsruimten gewisseld (om herhalingsbezoek te stimuleren). De inrichting in deze ruimten varieert dus afhankelijk van tentoonstelling.

De inschrijver wordt verzocht om aan te geven welke visie men heeft ten aanzien van resultaatgericht schoonmaken in een attractiepark-omgeving en op welke wijze men invulling zal geven aan de resultaatgerichte schoonmaak bij de opdrachtgever. De informatie wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

6. Visie ten aanzien van resultaatgerichte schoonmaak in een attractiepark-omgeving met wisselende vervuilingsgraad;
7. Manier van werken ten aanzien van resultaatgerichte schoonmaak bij de opdrachtgever, rekening houdende met wisselende vervuiling en (deels) wisselende inrichting;
8. De wijze waarop de medewerkers geïnstrueerd worden m.b.t. resultaatgericht werken.

Vraag 3: Kwaliteit borgen en verbeteren

Het begrip schoon is subjectief. De subjectiviteit van schoon wordt echter minder als het proces van schoonmaken wordt beheerst. Als een proces wordt beheerst, liggen er vervolgens kansen om te verbeteren. Opdrachtgever wil van inschrijver weten hoe deze het schoonmaakproces organiseert en zorgt dat aan de gewenste kwaliteit van schoonmaak wordt voldaan. Daarnaast wil opdrachtgever inzicht krijgen in de processen die gevolgd worden om de kwaliteit continue te verbeteren.

De informatie wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

9. De wijze waarop het schoonmaakproces georganiseerd wordt;
10. De wijze waarop de inschrijver de kwaliteit van het dagelijkse schoonmaakwerk en het periodieke werkt borgt;
11. De acties die inschrijver onderneemt om kwaliteitsverbeteringen te signaleren en door te voeren.

Vraag 4: Personeel

Opdrachtgever is van mening dat een goede personele organisatie een vereiste is voor een goede kwalitatieve dienstverlening. Aspecten als betrokkenheid, betrouwbaarheid, flexibiliteit, stabiliteit, ondersteuning en aansturing zijn hierin voor haar zeer belangrijk. De inschrijver wordt gevraagd aan te geven welke maatregelen getroffen worden om betrouwbaar personeel in te zetten, dat zich betrokken voelt bij de organisatie(s) en zich gesteund voelt door zijn direct leidinggevende, waardoor er weinig ziekte en verloop is en een stabiel team ontstaat.

De informatie wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

12. De taken en bevoegdheden van de medewerker die de dagelijkse aansturing verzorgt;
13. De wijze waarop de inschrijver zorgt voor een betrouwbaar, betrokken en stabiel team;
14. De wijze waarop de inschrijver zorgt voor voldoende back-up om ziekte, piekmomenten en extra werkzaamheden buiten de reguliere (in de overeenkomst vastgelegde) werktijden die ontstaan door bv. een evenement, te tackelen;

7. Algemene juridische en administratie aspecten

7.1. Merknamen

Daar waar in de aanbestedingsleidraad of in het programma van eisen merknamen en/of versies worden gebezigd dient daaronder te worden verstaan: het betrokken product, dan wel een daaraan gelijkwaardig product, niet conflicterend met c.q. als standaard ondersteund ten behoeve van de huidige organisatiedoelstelling en / of -toepassing.

7.2. Duur of uitvoeringstermijn van de opdracht

De overeenkomst wordt aangegaan voor een hoofdduur van 4 jaar en gaat in op 1 maart 2022. Voor de hoofdduur geldt dat het eerste jaar als proefjaar wordt beschouwd. Bij onvoldoende presteren van opdrachtnemer – naar inzicht van opdrachtgever te bepalen – geldt dat de overeenkomst ontbonden kan worden. Na de hoofdduur geldt dat vanuit de zijde van opdrachtgever gebruikt kan worden gemaakt van een optie tot twee maal 2 jaar verlenging.

Voor elk contractjaar geldt dat opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om periodiek een evaluatie te houden van de afspraken in het contract. Indien deze periodieke evaluatie van de afspraken in het contract hiertoe aanleiding geeft, kan opdrachtgever de overeenkomst aan het eind van het lopende contractjaar beëindigen. Dergelijke tussentijdse ontbinding van de overeenkomst geschiedt zonder nadelige consequenties voor opdrachtgever.

7.3. Termijn van gestanddoening

De inschrijver dient zijn inschrijving gedurende 60 dagen vanaf de sluitingsdatum inschrijving gestand te doen.

7.4. Kostenvergoeding

De door een inschrijver in verband met de deelname aan de aanbestedingsprocedure gemaakte kosten worden niet vergoed.

7.5. Taal

De gevraagde gegevens, eigen verklaringen en alle overige documenten dienen in de Nederlandse taal te worden opgesteld. Alle mondelinge en schriftelijke correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure vindt eveneens plaats in de Nederlandse taal.

7.6. Vertrouwelijkheid

Alle binnen deze aanbestedingsprocedure aan belangstellenden ter beschikking gestelde en ter beschikking te stellen gegevens, alsmede de door de inschrijvers ter zake van deze aanbestedingsprocedure in te dienen gegevens dienen vertrouwelijk te worden behandeld.

Alle contacten met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dienen via het in paragraaf 2.5 vermelde e-mailadres te verlopen. Telefonisch of ander contact met personen werkzaam bij de aanbestedende dienst met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure, is niet toegestaan. Indien de inschrijver contact zoekt met het doel aanvullende informatie te verkrijgen waardoor deze een voordeel verkrijgt ten opzichte van de andere gegadigden zal de aanbestedende dienst deze inschrijver van verdere deelname uitsluiten.

7.7. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing.

Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding, wordt beslecht door de hiertoe bevoegde rechter in het arrondissement Maastricht.

7.8. Tegenstrijdigheden

Tijdens deze aanbestedingsprocedure geldt dat in geval van tegenstrijdigheden in de opgestelde nota's van inlichtingen en de aanbestedingsleidraad, de nota's van inlichtingen in rangorde vóór gaan op de aanbestedingsleidraad. Indien nota's van inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde nota van inlichtingen boven de eerder opgestelde nota van inlichtingen. Niettegenstaande bovenstaande rangorde dienen inschrijvers zo spoedig mogelijk de aanbestedende dienst op de hoogte te stellen van tegenstrijdigheden. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in onderhavige documenten zitten en deze niet door inschrijver zijn gemeld, zal dit in het voordeel van de aanbestedende dienst worden uitgelegd.

BIJLAGE 1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het standaardformulier UEA is separaat als PDF-document bijgesloten. In geval van een combinatie of onderaanneming dient iedere combinant e/o onderaannemer afzonderlijk het UEA in te vullen.

Ieder UEA dient bij inschrijving ingediend te worden.

BIJLAGE 2. Model referentieopdrachten

Referentie 1: betreft een project waar schoonmaakdiensten worden verleend op basis van een resultaatgericht schoonmaak, waar de minimale oppervlakte 5.530 m ² bedraagt en welke is opgestart na 1 januari 2018.	
Naam opdrachtgever	
Type organisatie	
Aantal medewerkers	
Omschrijving dienstverlening	
Betrokken functies	
Plaats van dienstverlening	
Dienstverleningsperiode	Van (dd-mm-jjjj) tot (dd-mm-jjjj)
Contactpersoon opdrachtgever	
Telefoonnummer en functie contactpersoon	
Aandeel van inschrijver in opdracht	
Overige informatie	
*Verklaring van goede uitvoering van de opdrachtgever; dit bewijsstuk zal opgevraagd worden na voorlopige gunning, bij de winnende partij. Inschrijver heeft 10 werkdagen om de verklaring aan te leveren.	

Referentie 2: betreft een project waar schoonmaakdiensten worden verleend op basis van een resultaatgericht schoonmaak, waar de minimale oppervlakte 5.530 m ² bedraagt en welke is opgestart na 1 januari 2018.	
Naam opdrachtgever	
Type organisatie	
Aantal medewerkers	
Omschrijving dienstverlening	
Betrokken functies	
Plaats van dienstverlening	
Dienstverleningsperiode	Van (dd-mm-jjjj) tot (dd-mm-jjjj)
Contactpersoon opdrachtgever	
Telefoonnummer en functie contactpersoon	
Aandeel van inschrijver in opdracht	
Overige informatie	
*Verklaring van goede uitvoering van de opdrachtgever; dit bewijsstuk zal opgevraagd worden na voorlopige gunning, bij de winnende partij. Inschrijver heeft 10 werkdagen om de verklaring aan te leveren.	

Referentie 3: betreft een project waar aard raakvlakken heeft met onderhavige opdracht. Het project heeft: - een bezoekersfunctie (attractiepark, museum, toeristische locatie, etc.), - kent wisselende openingsdagen en openingstijden; - en is opgestart na 1 januari 2016.	
Naam opdrachtgever	
Type organisatie	
Aantal medewerkers	
Omschrijving dienstverlening	
Betrokken functies	
Plaats van dienstverlening	
Dienstverleningsperiode	Van (dd-mm-jjjj) tot (dd-mm-jjjj)
Contactpersoon opdrachtgever	
Telefoonnummer en functie contactpersoon	
Aandeel van inschrijver in opdracht	
Overige informatie	
*Verklaring van goede uitvoering van de opdrachtgever; dit bewijsstuk zal opgevraagd worden na voorlopige gunning, bij de winnende partij. Inschrijver heeft 10 werkdagen om de verklaring aan te leveren.	

Aldus naar waarheid opgemaakt op:

..... 2021, te(plaats),
 door (gevolmachtigde)
 van (bedrijf).

Handtekening.....

BIJLAGE 3. Eisen schoonmaak

De inschrijvende partij gaat akkoord met alle genoemde eisen.

Eis 1	Wijze uitvoering schoonmaak Alle schoonmaakwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in het document "Risico-inventarisatie en – Evaluatie (RI&E) voor de schoonmaakbranche en vigerende ARBO Wetgeving.
Eis 2	Afval In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen scheidt de opdrachtgever de volgende afvalstromen: restafval, oud papier en karton, PMD (Plastic/kunststof, Metaal/blik en Drankenkartons/tetra), glas, swill (gekookt keukenafval en etensresten) en KCA. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ophalen van het afval. Dit dient in overeenstemming met de frequentie van schoonmaak opgehaald en afgevoerd te worden. Daar waar noodzakelijk wordt de plasticzak vervangen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van alle afvalzakken. Opdrachtnemer dient een inschatting van het verbruik te maken en de kosten hiervan in het contract te verrekenen. Vuilniszakken dienen dichtgeknoopt afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. Papier en los karton dat wordt aangeboden dient dagelijks afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde verzamelplaats. De verzameling en afvoer van glas, swill en KCA is in het geheel niet belegd bij de opdrachtnemer. Voor elke afvalstroom geldt dat het afvoeren ervan door de opdrachtnemer op instructie van de opdrachtgever op verantwoorde wijze geschiedt. De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever van aansprakelijkheid door derden in verband met schade die ontstaan is door het niet naleven van milieu- of Arbowetgeving.
Eis 3	Contractmutaties Wijzigingen in de schoonmaakwerkzaamheden worden pas doorgevoerd, na overleg met de Manager Publiekszaken. Deze wijzigingen worden besproken en genotuleerd in de reguliere besprekingen. Wijzigingen worden in de ruimtestaten en / of opleverstaat etc. verwerkt en de kostenconsequenties van de wijzigingen worden iedere maand doorgerekend op basis van de kengetallen. De inschrijver dient de gewijzigde versie van het ruimtebestand aan te leveren bij de opdrachtgever. Blijvende wijzigingen en de daaruit voortvloeiende kostenconsequenties worden na overleg met de Zakelijk directeur in het contract opgenomen. Het signaleren van mutaties is een verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de opdrachtnemer hierin nadrukkelijk vereist. Mutaties betreffende inhoudelijke contractafspraken kunnen uitsluitend centraal gemaakt worden.

Eis 4	Veiligheid Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche. De inschrijver is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “gecertificeerde personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen dienen periodiek te worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens BIJLAGE T van NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd. De inschrijver dient, indien de opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen onderdeel te zijn van de managementrapportage. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de inschrijver.
Eis 5	Leiding De opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De opdrachtgever wil één manager (tactisch niveau) die verantwoordelijk is. Hij of zij dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten en minimaal een relevante Hbo-opleiding te hebben gevolgd. Deze manager zal regelmatig met de contactpersoon van de opdrachtgever overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract. De manager dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De manager dient tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag tussen 09.00 en 17.00 uur) altijd bereikbaar te zijn voor de opdrachtgever. De inschrijver zal dagelijks zorgen voor vrijgestelde directe leiding op operationeel niveau. De uren van de manager (tactisch niveau) zijn niet meegenomen in dit percentage. Tijdens de uitoefening van de leidinggevende taken dient begeleiding van de medewerker, kwaliteitscontrole (tijdens de actieve uitvoering van de operationele taak door de schoonmaakmedewerker) en overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie plaats te vinden. De leiding dient de effectieve aanwezige tijd in het logboek te noteren. De operationele leiding dient MBO denk- en werkniveau te hebben en minimaal 2 jaar ervaring in soortgelijke functie. De operationele leiding heeft goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift en is proactief. Zij moeten goed kunnen communiceren met de interne klanten en consequent terugkoppelen van klachten/ verstoringen naar de interne klant.

Eis 6	Gebruik van bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever Het is de inschrijver ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever, zoals computers (die niet aan de inschrijver beschikbaar gesteld zijn) enzovoort te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie onttrokken. De inschrijver dient te zorgen dat er binnen 2 uur vervanging is geregeld voor de medewerker die toegang tot de locatie is onttrokken. Eventuele veroorzaakte kosten en kosten voor het regelen van vervanging zijn voor rekening van de inschrijver.
Eis 7	Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever De inschrijver is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan gebouw en inventaris van de opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, kan op de inschrijver worden verhaald. De inschrijver heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de inschrijver, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de inschrijver, te melden bij de opdrachtgever. De inschrijver dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventaris en/of sanitaire voorzieningen via de balie te melden.
Eis 8	Kwaliteit De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door 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, bureaumurken en sanitair. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd. In de verkeersruimten en bureaumurken een AQL van 7%. Twee maanden na start van de overeenkomst worden 2 keer per jaar kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. De inschrijver kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en –controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is een planning voor de periodieke werkzaamheden op weekniveau voor het betreffende jaar aanwezig. De inschrijver dient, indien daarvoor redenen zijn, door een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. Opdrachtgever zal opdrachtnemer in beginsel minimaal één dag voor aanvang van een controle door het onafhankelijke adviesbureau laten verwittigen van de controle, zodat de inschrijver met de controle mee kan lopen. De Opdrachtgever is echter niet verplicht om de opdrachtnemer in alle gevallen van te voren te informeren voor een controle. In bijlage 5 staan de maatregelen welke genomen worden indien de inschrijver de overeenkomst niet nakomt. De kosten voor de 2-jaarlijkse kwaliteitsmetingen zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De kosten voor her-controles zijn voor rekening van de inschrijver. Daarnaast behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om 1 keer per jaar een kwaliteitsbelevingsonderzoek te laten uitvoeren. In de boeteclausule (bijlage 5) staat welke maatregelen genomen worden indien de inschrijver hierbij niet aan de eisen voldoet.

Eis 9	Werkbare dagen en werktijden De dagen waarop schoonmaak plaats moet vinden, is afhankelijk van de openstelling van het complex voor bezoekers. De openstelling is opgedeeld in piekweken en dalweken: - piekweken zijn de schoolvakantieweken (regio zuid); de attracties zijn dan 6 of 7 dagen per week geopend; - dalweken zijn de overige weken (schoolweken); de attracties zijn dan van dinsdag t/m zondag geopend (de maandag gesloten). Uitzonderingen hierop zijn: - feestdagen, welke op een maandag in een dalweek vallen; op deze dagen zijn de attracties ook geopend (bv. 2^e pinksterdag en 2^e paasdag); - Nieuwjaarsdag, Koningsdag en 1e kerstdag; op deze dagen is het complex geheel gesloten; - carnavalsvakantie; in deze week is het complex op carnavalszondag, -maandag en – dinsdag gesloten voor bezoekers. Een overzicht van de regulier geopende dagen wordt uiterlijk in december voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar aan Opdrachtnemer verstrekt en ligt ter kennisgeving in het logboek. De schoonmaak moet op doordeweekse dagen voor 10.00 uur, in het restaurant voor 11.00, of na 17.00 uur uitgevoerd worden. Voor weekenden en feestdagen geldt dat de schoonmaak voor 10.00 of na 17.00 uur uitgevoerd moet worden in alle weken. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de opdrachtgever per gebouwdeel vastgesteld.
Eis 10	Implementatieperiode De implementatieperiode, dat wil zeggen de termijn waarin de opdrachtnemer de gelegenheid krijgt om alle aanloopproblemen te overwinnen, bedraagt maximaal 2 maanden na de start van het contract. Na deze periode wordt de opdrachtnemer geacht te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen/kwaliteitsnorm van het resultatencontract.
Eis 11	Logboek en gebouwinformatieboek Voor de periodieke planning wordt gebruik gemaakt van een fysiek logboek, te verstrekken en te beheren door de opdrachtnemer. Op diens verzoek moet de opdrachtgever inzage krijgen in dit logboek. In het logboek is minimaal opgenomen: • Aftekenlijst voor bezoek en inzet leiding; • Actueel overzicht van periodieke werkzaamheden; • Aftekenlijst voor uitgevoerde periodieke werkzaamheden; • Registratie van wijzigingen in de periodieke planning; • Overzicht reguliere geopende dagen per kalenderjaar. De opdrachtnemer dient één gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek: • naam, adres en telefoongegevens van de contactpersonen van de opdrachtnemer; • huisregels en veiligheidsvoorschriften; • overzicht van materialen/middelen; • productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaak-producten die gebruikt worden; • tekeningen.

Eis 12	Klachten Opdrachtnemer dient een registratiesysteem van meldingen en klachten met betrekking tot de schoonmaak op te zetten. Alle meldingen en klachten moeten maandelijks worden toegevoegd aan de managementrapportage. De klachten worden onderverdeeld in de volgende categorieën: Categorie 1: Personeel; Categorie 2: Uitvoering / operatie; Categorie 3: Administratie. De opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten uit te gaan van de volgende richtlijnen: • Klachten uit de categorieën 1 en 2, die door opdrachtgever als dringend worden aangemerkt, dienen, bij aanwezigheid van het schoonmaakpersoneel, met onmiddellijke ingang, doch uiterlijk binnen een uur, te worden verholpen. • Overige tekortkomingen uit de categorieën 1 en 2 dienen uiterlijk de eerstvolgende werkdag na melding van deze tekortkomingen te worden verholpen. • Klachten uit de categorie 3 dienen uiterlijk 24 uur na melding in behandeling genomen te zijn en binnen één werkweek afgehandeld te zijn. • Wanneer de klacht toch niet binnen de gestelde termijnen afgehandeld kan worden, wordt de opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. • Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de opdrachtnemer overtuigd is de klacht in alle redelijkheid te hebben opgelost en deze heeft afgemeld bij de opdrachtgever. • De objectleiding van de opdrachtnemer communiceert met de contactpersoon bij de opdrachtgever over de tevredenheid van het oplossen van de klacht.
Eis 13	Inzet personeel De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 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 (Wet arbeid vreemdelingen). Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van het werk / de dienst geen sub contractanten inschakelt dan dient opdrachtnemer voor aanvang van het werk aan de opdrachtgever kopieën van tewerkstellingsvergunningen / identiteitsbewijzen van alle vreemdelingen die bij hem in dienst zijn te verstrekken. Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van het werk / de dienst sub contractanten inschakelt, verleent de opdrachtnemer de opdrachtgever desgevraagd toegang tot zijn administratie om te kunnen inzien wie er werkzaam is bij opdrachtnemer en diens eventuele onderaannemers (al dan niet via inlening). Indien de opdrachtgever een boete krijgt opgelegd door de Arbeidsinspectie op grond van overtreding van artikel 2 Wet arbeid vreemdelingen (een vreemdeling in Nederland arbeid laten verrichten) en/of overtreding van artikel 15 Wet arbeid vreemdelingen (beschikken over afschrift identiteitsdocument van alle werknemers en van alle vreemdelingen die worden ingeleend of via aan- of onderaanneming aan het werk zijn) dan is deze boete voor rekening van de opdrachtnemer. 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 5% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen, waarbij calamiteitenwerkzaamheden en vakantiewerk buiten beschouwing blijven. Alle eisen die aan de medewerkers van de opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten. Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de

	bewuste medewerker (bij een nieuw in te zetten medewerker of een medewerker die al ingezet is), zal zij dit bezwaar met opgaaf van redenen kenbaar maken 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 dient te allen tijde gehaald te worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen weer aangevuld te worden, zodat te allen tijde voldoende uren ingezet worden om het werkprogramma uit te kunnen voeren. De medewerkers die door de opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de opdrachtgever te werk gesteld worden.
Eis 14	Verklaring Omtrent Gedrag De opdrachtnemer dient van elke (nieuwe) werknemer een 'verklaring omtrent gedrag' (VOG) te overhandigen aan de opdrachtgever. Door de opdrachtgever wordt hier groot belang aan gehecht. Deze verklaring dient uiterlijk 1 maand na de start van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen eveneens binnen 2 maanden te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers. De kosten voor de VOG's zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Eis 15	Legitimatie De medewerkers van de opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren en dienen aan te kunnen tonen dat ze werkzaam zijn bij de opdrachtnemer. Ook uitzendkrachten dienen zich te kunnen legitimeren. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie kan toegang tot de locatie geweigerd worden. Van elke medewerker die door de opdrachtnemer ingezet wordt dient een kopie van zijn of haar ID bewijs, voorzien van de handtekening van de betreffende medewerker, aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld te worden. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de ID bewijzen. Boetes van de arbeidsinspectie komen voor rekening van de opdrachtnemer.
Eis 16	Bedrijfskleding De opdrachtgever wil dat de medewerkers van de opdrachtnemer 'zichtbaar' aanwezig zijn tijdens de werkzaamheden, om op deze wijze een positieve bijdrage te leveren aan de beleving ten aanzien van de schoonmaak. De uiterlijke verzorging en de bedrijfskleding worden in dat kader van groot belang geacht. Medewerkers van de opdrachtnemer zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Het dragen van caps en MP3-spelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. De eventuele uitzendkrachten die de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden verrichten dienen de bedrijfskleding van de opdrachtnemer te dragen. Medewerkers van een onderaannemer mogen voor specialistische werkzaamheden eigen herkenbare bedrijfskleding dragen.
Eis 17	Taal De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse taal. Direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

Eis 18	Opleiding Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de opdrachtnemer die worden ingezet bij de opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken van SVS succesvol te hebben afgerond. De termijn om aan deze eis te voldoen is 1 jaar na start van de schoonmaakovereenkomst. De kosten hiervan zijn voor de opdrachtnemer. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de opdrachtnemer. De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Eis 19	Bereikbaarheid bij calamiteiten Na een melding van de opdrachtgever over een calamiteit dient de opdrachtnemer tijdens kantooruren binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te kunnen zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten kantooruren wordt bij een calamiteit in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever een afspraak gemaakt over de start en soort van de werkzaamheden. Hiertoe dient opdrachtnemer 24 uur per dag telefonisch bereikbaar te zijn, zodat voornoemde afspraak over start van de werkzaamheden bij een calamiteit ook direct gemaakt kan worden. Kosten voor het regelen van vervanging zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Eis 20	Toegang tot het gebouw Opdrachtnemer krijgt een alarmcode om het pand te betreden indien er niemand van het personeel van opdrachtgever aanwezig is. De medewerkers van opdrachtnemer gaan via de achterzijde (personeelsingang) het gebouw in en uit. Alle (vaste) medewerkers van opdrachtnemer ontvangen een sleutel om het gebouw binnen te komen. De medewerkers van opdrachtnemer kunnen parkeren op de afgesloten personeelsparkeerplaats aan de achterzijde van het gebouw.
Eis 21	Nutsvoorzieningen Gas, elektra en water worden niet berekend. Verwijtbaar misbruik is voor rekening van de opdrachtnemer. 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.
Eis 22	Voorzieningen en faciliteiten Materialen bedoeld voor de reiniging van schoonmaakmiddelen (zoals bijvoorbeeld wasmachines) dienen door opdrachtnemer zelf aangeschaft te worden. Er worden aan de opdrachtnemer afsluitbare ruimten ter beschikking gesteld waar materialen en middelen kunnen worden geplaatst. Er bevindt zich in het gebouw een dames- en herenkleedruimte met lockers welke te gebruiken is door alle personeelsleden, ook die van de opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt een (flexibele) werkplek ter beschikking aan de operationele leiding voor administratieve aangelegenheden. Pauzes kunnen genoten worden in de gezamenlijke (bedrijfs)kantine. Ten aanzien van pauzes geldt dat deze zo gepland moeten worden dat negatieve beeldvorming bij interne klanten over de duur van pauzes en werkonderbrekingen voorkomen wordt.

Eis 23	Milieu Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de opdrachtgever geëist. De gekozen materialen dienen bestand te zijn tegen desinfecterende middelen. De opdrachtnemer dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel betreffende een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en –hulpmiddelen, energiegebruik en overige voorschriften. Bij gebruik van schoonmaakmiddelen dient gebruik te worden gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen. Bij gebruik van doseersystemen dient gebruik te worden gemaakt van lekbakken. Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieugevaarlijke Stoffen (WMS) dienen te worden gebruikt met in acht name van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer. Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen dienen gescheiden van elkaar te worden opgeslagen. De opdrachtgever zal hiervoor de faciliteiten ter beschikking stellen. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is en dat ramen gesloten zijn. Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en dienen dienovereenkomstig te worden afgevoerd. Emballage en verpakkingsmateriaal dienen door de opdrachtnemer retour te worden genomen. De opdrachtnemer dient dagelijks schone moppen te gebruiken. Kosten die gepaard gaan met het gestelde in deze eis zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Eis 24	Sanitaire benodigdheden De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van de voorraden voor de sanitaire artikelen. Bestellingen van (eventueel) materialen en middelen moeten tijdig gecommuniceerd worden met de verantwoordelijke medewerker van de opdrachtgever, welke de daadwerkelijke bestelling zal plaatsen. Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd.
Eis 25	Communicatie De opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met de opdrachtnemer: • 1 keer per jaar overleg tussen de Zakelijk directeur van de opdrachtgever en de districtsmanager (strategisch) van de opdrachtnemer. De opdrachtgever neemt hiertoe het initiatief; • 2 keer per jaar overleg tussen de Coördinator Contractbeheer en Manager Publiekszaken van de opdrachtgever met de rayonmanager (tactisch) van de opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken. De opdrachtgever neemt hiertoe het initiatief. • 26 keer per jaar overleg tussen de Manager Publiekszaken en de objectleiding van de inschrijver; • Opdrachtgever draagt zorg voor verslaglegging op strategisch en tactisch niveau. Opdrachtnemer draagt zorg voor de verslaglegging op operationeel niveau. • Opdrachtnemer stuurt het rooster minimaal 3 weken vooraf naar de Manager Publiekszaken, floormanagers en Horeca manager (horeca partner) zodat opdrachtgever op de hoogte is van de aanwezigheid van de medewerkers opdrachtnemer.

Eis 26	Managementrapportage Om de geleverde prestatie op de juiste waarde te kunnen schatten, wil de opdrachtgever, gedurende de looptijd van het contract, over bepaalde managementinformatie kunnen beschikken. De managementinformatie wordt uiterlijk binnen twee weken na het verstrijken van de maand verstrekt. De communicatie wordt hierop afgestemd. Alle managementinformatie wordt naar de opdrachtgever gestuurd. De managementinformatie dient de volgende informatie te bevatten: • Overzicht van klachten per gebouwdeel; • Overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren laagfrequentie (periodieke) schoonmaakwerkzaamheden per gebouwdeel; • Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten, waaronder regiewerkzaamheden, per gebouwdeel; • Overzicht van inzet direct toezicht uren per gebouwdeel; • Overzicht van uren uitvoering schoonmaak per gebouwdeel; • Percentage inzet uitzendkrachten; • Verloop medewerkers (vertrek/nieuwe medewerkers); • Ziektepercentage; • Totaal financieel overzicht van het betreffende kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden; • Resultaten VSR-controles; • Certificaten van keuringen of inspectieverslagen van machines/apparatuur.
Eis 27	Reikhoogte De reikhoogte is vastgesteld op 1,80 meter.
Eis 28	Tapijtvloeren Alle vlekken dienen dagelijks uit de tapijtvloeren te worden verwijderd. Onder vlekken verwijderen van tapijtvloeren wordt verstaan het met behulp van een neutrale reiniger nat verwijderen van gehecht vuil op een klein oppervlak. Vlekken of vervuiling die zich met deze methode niet laten verwijderen dienen te worden gerapporteerd aan de voor het schoonmaakonderhoud verantwoordelijke functionaris van opdrachtgever.
Eis 29	Verzekering Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor verzekering van zijn materialen tegen diefstal, vernieling, brand, breuk e.d.
Eis 30	Verlichting De opdrachtnemer dient dagelijks alle lichtarmaturen tot reikhoogte mee te nemen in het schoonmaakonderhoud. Lichtarmaturen boven reikhoogte zijn meegenomen in de periodieke werkzaamheden.
Eis 31	Facturering Opdrachtgever wenst per maand facturen voor geleverde diensten te ontvangen gericht aan de Stichting Discovery Museum. Opdrachtgever betaalt factuur enkel wanneer alle factuurgegevens juist en duidelijk zijn. Facturen van werkzaamheden op regiebasis moeten begeleid worden door een door opdrachtgever voor akkoord (ten aanzien van de uitvoering) getekende werkbon. Opdrachtgever benadrukt dat verkoopvoorwaarden van de inschrijvende partij niet worden gehanteerd. Betalingstermijn opdrachtgever is 30 dagen na ontvangst factuur.

BIJLAGE 4. Boete-clausule

Door middel van het indienen van de offerte verklaart de inschrijver zich akkoord met deze boete-clausule.

VSR-controles worden minimaal 2 keer per jaar per gebouw uitgevoerd. Kwaliteitsbeleving wordt 1 keer per jaar gemeten.

De kosten voor het uitvoeren van de VSR-controles en het kwaliteitsbelevingsonderzoek zijn voor rekening van de opdrachtgever. De kosten voor het uitvoeren van alle VSR-hercontroles die een gevolg zijn van een afkeuring op een reguliere controle zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten die voor rekening komen van de opdrachtnemer worden door het onafhankelijke adviesbureau rechtstreeks gefactureerd aan de opdrachtnemer.

Kwaliteitsnorm VSR-controle:

- De actuele periodieke planning op weekniveau van het betreffende jaar dient bij aanvang van elke VSR-controle schriftelijk aanwezig te zijn en in het logboek opgenomen te zijn;
- Het resultaat van elke VSR controle dient voldoende te zijn op alle ruimtecategorieën. De ruimtecategorieën die gecontroleerd worden zijn: bureaunkamers, sanitair en verkeersruimten.

Kwaliteitsnorm kwaliteitsbeleving:

- Op elke geformuleerde hoofdgroep in het onderzoek dient het gemiddelde resultaat minimaal 6,50 op een schaal van 0 tot 10 te bedragen.

In de navolgende gevallen treedt de boete-clausule in werking:

1. Indien voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke planning van periodiek onderhoud ontbreekt;
2. Indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën;
3. Indien het gemiddelde resultaat van een kwaliteitsbelevingsonderzoek op één of meerdere hoofdgroepen lager dan 6,50 bedraagt;

Ad. 1. Procedure bij ontbreken van de schriftelijke periodieke planning per locatie:

De opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na de constatering, de planning op locatie aanwezig is. De VSR Kwaliteitsmeting zal toch gewoon plaatsvinden. Indien bij de volgende controle of bij de eventuele hercontrole wederom wordt geconstateerd dat de benodigde planning ontbreekt, zal de opdrachtgever 10% in mindering brengen op de maandfactuur van de betreffende locatie. De procedure blijft onverminderd van kracht tot de benodigde planning op locatie aanwezig is. Indien voor de derde achtereenvolgende keer het ontbreken van de planning wordt geconstateerd is de opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het contract voor de betreffende locatie te beëindigen zonder ingebrekestelling.

Ad 2. Procedure bij onvoldoende kwaliteit:

De opdrachtnemer zal er voor zorgen dat de kwaliteit binnen tien werkdagen na de rapportagedatum voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een hercontrole op de betreffende locatie plaats door een onafhankelijk adviesbureau in alle ruimtecategorieën. De kosten van een

hercontrole zijn afhankelijk van de grootte van het gebouw waar een hercontrole uitgevoerd wordt. Indien het resultaat van deze hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën van de betreffende locatie wéér onvoldoende is bevonden, is de opdrachtgever gerechtigd 10% in mindering te brengen op de maandfactuur van het betreffende gebouw. Bovendien zal de opdrachtnemer er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na rapportagedatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een tweede hercontrole in het betreffende gebouw plaats door een onafhankelijk adviesbureau in álle ruimtecategorieën. Indien het resultaat van de tweede hercontrole wéér onvoldoende is bevonden in een of meerdere ruimtecategorieën is aanbestedende dienst gerechtigd 20% in mindering te brengen op de volgende maandfactuur van het betreffende gebouw en blijft de boeteclausule onverminderd van kracht. Deze procedure blijft onverminderd van kracht tot de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.

Indien er binnen een periode van een voortschrijdend jaar, meer dan 25% van de gehouden reguliere- én hercontroles onvoldoende is bevonden, is aanbestedende dienst gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het contract geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder ingebrekestelling.

Ad 3. Procedure bij onvoldoende hoofdgroepen in het kwaliteitsbelevingsonderzoek.

Indien de gemiddelde resultaten van een hoofdgroep lager dan 6,50 uitvalt, is aanbestedende dienst gerechtigd om de opdrachtnemer voor elke onvoldoende hoofdgroep een boete van 0,1% van het totale jaarbedrag van de reguliere schoonmaak op te leggen.

BIJLAGE 5. Opleverstaat

De technische kwaliteit wordt gemeten door de uitvoering van VSR-controles. Aangezien het de opdrachtnemer zelf bepaalt hoe het gewenste resultaat behaald kan worden, stelt de opdrachtnemer ook zelf het werkprogramma op. Dat betekent dat het gewenste resultaat beschreven moet worden.

Iedere ruimte moet minimaal 1 keer per dag worden bezocht.

Voor alle ruimten, met uitzondering van de echte tentoonstellingsruimten, geldt dat alle hieronder genoemde elementen van muur tot muur en van vloer tot reikhoogte 1,80 meter die voorkomen in een ruimte moeten, indien noodzakelijk, worden gereinigd.

Voor de echte tentoonstellingsruimten geldt dat dagelijks alleen de losliggende vervuiling van de vloer verwijderd dient te worden. Alle hieronder genoemde elementen van muur tot muur en van vloer tot reikhoogte 1,80 meter die voorkomen in een ruimte moeten, indien noodzakelijk, om de andere dag worden gereinigd.

Alle hieronder genoemde elementen (tot aan reikhoogte 1,80 meter) die moeten worden schoongemaakt, moeten ná oplevering van de schoonmaak stof- en vlek-vrij zijn. Indien de controle niet direct na schoonmaak uitgevoerd wordt en dus de mogelijkheid bestaat dat er hervervuiling heeft plaatsgevonden, mag enige lichte verontreiniging zijn. Onderstaand wordt beschreven hoe de elementen er dan uit mogen zien.

Afval/prullenbak: De afvalbak moet dagelijks leeg zijn gemaakt. De binnenkant behoeft niet vlek-vrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnenkant van een eventueel aanwezig deksel. Indien de afvalbak van een kunststof binnenzak is voorzien, geldt het voorgaande voor de kunststof binnenzak. De buitenkant van een eventueel aanwezige deksel moet stof en vlek-vrij zijn. Op de buitenkant van de afvalbak mogen een paar spetters zitten.

Apparatuur/automaten: Hierop mag wat licht stof aanwezig zijn.

Armatuur/bureaulamp: Hierop mag wat licht stof aanwezig zijn.

Balie: De bovenzijde dient stof- en vlek-vrij te zijn.

Bedieningspaneel (voor liften/deuren): Moet stof- en vlek-vrij zijn.

Bewegwijzeringbordjes: Hierop mag wat licht stof aanwezig zijn.

BHV kasten en apparatuur: Hierop mag wat licht stof aanwezig zijn.

Borstelhouder (sanitair): Moet stof- en vlek-vrij zijn.

Brandblusapparatuur: Hierop mag wat licht stof aanwezig zijn.

Bureau: Het bovenblad van het bureau moeten stof- en vlek-vrij zijn. De tafelpoten, -frame en richels dienen vlek- en stof-vrij te zijn.

Convactorputten: op de bovenzijde en binnenin de convactorput mag geen zichtbaar stof aanwezig zijn.

Deur/deurposten: Op deuren en deurposten mogen geen vlekken en stof aanwezig zijn. Schopstroken van schoenen worden als fout aangemerkt.

Doorspoelinstallatie: De met de hand te bedienen drukker of trekker van de doorspoelinstallatie, een laag geplaatste stortbak en de aansluiting van de valpijp op de toiletpot of het urinoir, moeten stof- en vlek vrij zijn. De rest van de installatie moet er verzorgd uitzien; een vlekje of wat licht stof mag aanwezig zijn.

Douche: De douche-installatie, de douchevloer, inclusief afvoerputje en de douchewand moeten stof- en vlek vrij zijn en er mag geen kalkaanslag aanwezig zijn. Het afvoerputje moet vrij van haren en dergelijke zijn en indien ze uitneembaar zijn moeten ze inwendig gereinigd worden.

Drankautomaat: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Handdoekautomaat: Moet stof- en vlek vrij zijn. Op een kunststof handdoekautomaat mag wat licht stof worden aangetroffen. De automaat moet voldoende volgens voorschrift zijn gevuld.

Handdroger (Dyson): Op de druppelgoot mag wat lichte stof en drupwater worden aangetroffen.

Hygiëneboxen: Moet stof- en vlek vrij zijn. De hygiëneboxen moeten 1 x per 2 dagen geleege worden.

Hygiënezakhouder: Moet stof- en vlek vrij zijn. De houder moet voldoende zijn gevuld.

Kabelgoten: Licht stof is toelaatbaar.

Kapstok: Hierop mag wat licht stof aanwezig zijn. Kapstokken in kleedruimten moeten stofvrij zijn.

Kastinbouwdeuren: Moeten vlek vrij zijn.

Kast hoog (boven 1.80m): De handgrepen van deuren en laden van hoge kasten moeten stof- en vlek vrij zijn. De verticale vlakken moeten stof- en vlek vrij zijn. De inwendige verticale vlakken van de kasten hoeven niet te worden schoongemaakt.

Kast laag (tot 1.80m): De bovenkant van lage kasten en de handgrepen van deuren en laden moeten stof- en vlek vrij zijn. De verticale vlakken moeten stof- en vlek vrij zijn. De inwendige verticale vlakken van de kasten hoeven niet te worden schoongemaakt.

Koffiemeubels/keukenblokken: Enkele vlek/vingertasten, ontstaan in dagelijks gebruik, mogen aanwezig zijn. De voor- en onderzijde van eventuele keukenkastjes moeten vlek vrij zijn. Op aanrechtblad en kranen mag geen (kalk)aanslag aanwezig zijn.

Klokken: Licht stof is toelaatbaar.

Kluisjes: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Ladeblokken: De bovenkant van de ladeblokken en de handgrepen van de laden moeten stof- en vlek vrij zijn. De verticale vlakken moeten stof- en vlek vrij zijn.

Leidingen en buizen: Op horizontale leidingen is wat licht stof toelaatbaar.

Leuning: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Lichtknop/(wand)contact(dozen): Moet stof- en vlek vrij zijn.

(Foto)lijsten aan wanden en deuren: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Lift: De vloer van de lift moet vlek- en stofvrij zijn. De wand van de lift en het bedieningspaneel moeten stof- en vlek vrij zijn.

Lockers: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Luchtverfrisser: Licht stof is toelaatbaar. Moet vlek vrij zijn.

Multifunctionals/kopieerapparatuur: De bovenzijde moet stof- en vlek vrij zijn.

Pedaalemmer: Zie afval/prullenbak.

Planken: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Planten: Op de bladeren mag wat lichte stof aanwezig zijn..

Plantenbakken: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Plinten: Op plinten mag wat licht stof aanwezig zijn. De plinten zijn vrij van schopstrepen.

Polycarbonaatwand: Moet stof- en vlek vrij zijn.

Presentatiebakken van de winkelinrichting: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Radiatoren in sanitaire ruimten: De boven- en voorzijde van de radiator moet stof- en vlek vrij zijn.

Radiator/convectorkasten in bureaulkamers en verkeersruimten: Op de bovenzijde mag wat licht stof aanwezig zijn. De richels aan de zijkanten zijn stofvrij.

Richel/rand: Hierop mag wat licht stof aanwezig zijn.

Separatieglas: Hierop mogen enkele vingerafdrukken aanwezig zijn.

Schappen van de winkelinrichting: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Spiegel: Moet stof- en vlek vrij zijn.

Stoel/bank/kruk: Mag hier en daar een vlekje en wat licht stof aanwezig zijn. Schopstrepen worden als fout aangemerkt.

Tafel/bijzettafeltje: Bovenzijde moet stof- en vlek vrij zijn. Op de poten mag wat licht stof aanwezig zijn. Schopstrepen worden als fout aangemerkt.

Telefoon: Moet stof- en vlek vrij zijn.

Tentoonstellingen-exhibits: Bovenzijde moet stof- en vlek vrij zijn. Beeldschermen en touchscreens moeten stof- en vlek vrij zijn.

Ticketautomaat: Moet stof- en vlek vrij zijn.

Toegangspoortjes: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Toiletpot: De binnenkant van de toiletpot moet vlek vrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van de toiletpot moet stof- en vlek vrij zijn.

Toiletpapierautomaat: Moet stof- en vlek vrij zijn. De automaat moet voldoende volgens voorschrift gevuld zijn.

Trappen: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Uitstortgootsteen/slokop: De binnenkant van de gootsteen moet vlek vrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van de gootsteen moet stof- en vlek vrij zijn.

Urinoir: De binnenkant van het urinoir moet vlek vrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van het urinoir moet stof- en vlek vrij zijn.

Vitrinekasten: De buitenzijde van de vitrine kasten dienen stof- en vlek vrij te zijn.

Vensterbanken: Moeten stof en vlek vrij zijn.

Ventilatie roosters: Moet vlek vrij zijn. Licht stof is toegestaan.

Vloeren: Moeten stof vrij zijn. Grof vuil mag niet op de grond voorkomen. Hier en daar mag een vlekje op de vloer aanwezig zijn. Vloerbedekking van textiel moet vrij zijn van zichtbaar los vuil en vrij van vlekken.

Vloer restaurant: Moeten stof vrij zijn. Grof vuil mag niet op de grond voorkomen. Hier en daar mag een vlekje op de vloer aanwezig zijn. De vloer dient vrij te zijn van schopstrepen.

Vloeren van sanitaire ruimten: Vloeren dienen vlek vrij te zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. Voegen zijn vrij van vervuiling.

(Afscheidings)Wanden/panelen: De wanden moeten stof- en vlek vrij zijn. Strepen door het schoonmaken zijn methodefouten. Er mogen geen schopstrepen aanwezig zijn op de wanden.

Wastafel: De wastafel moet stof- en vlek vrij zijn. Ook de kranen moeten vlek vrij zijn. De wastafel en de kranen moeten kalkvrij zijn. Op het afdekplaatje van de afvoer mogen geen haren en dergelijke voorkomen.

Wc-bril: De wc-bril, zowel onder- als bovenzijde, moet stof- en vlek vrij zijn.

Whitebord/planbord: Er mag licht stof aanwezig zijn op de richels.

Zeepdispenser: Moet stof- en vlek vrij zijn. De dispenser moet voldoende zijn gevuld.

Zitelementen: Moeten stof- en vlek vrij zijn.

Overige inventaris: Wat licht stof is toelaatbaar.

BIJLAGE 6. Voorschriften bij werkzaamheden door medewerkers van externe bedrijven

Deze voorschriften zijn van toepassing op alle werkzaamheden van externe partijen in en rond Discovery Museum. De externe partij is bij de uitvoering van de werkzaamheden verantwoordelijk voor het instrueren van zijn medewerkers over deze voorschriften en ziet toe op het daadwerkelijk naleven daarvan. Uiteraard kunnen (ver-)bouwwerkzaamheden slechts plaatsvinden binnen het regime van een aantal bindende regels. Genoemde richtlijnen en huisregels dienen te worden gezien als specifiek voor het Discovery Museum opgestelde aanvullingen op bestaande wettelijke voorschriften. Onderstaande regels zijn bedoeld om de veiligheid van mensen en goederen te garanderen en/of schade aan museale objecten te voorkomen en/of overlast van werkzaamheden voor bezoekers te verhinderen c.q. tot een minimum te beperken.

Werktijden

Het museum is toegankelijk van 07.00 tot 17.30 uur.

(Ver-)bouwwerkzaamheden kunnen plaatsvinden van maandag t/m vrijdag tussen 07.00 en 17.00 uur.

Afwijken van deze tijden/dagen is alleen mogelijk indien dit gemotiveerd en van tevoren is aangevraagd en toestemming voor is gegeven door de Manager Techniek & Logistiek.

Aanspreekpunt en dagelijks begeleiding

Inhoudelijk

De projectleider is het eerste aanspreekpunt voor externe bedrijven, die werkzaamheden gaan verrichten in het pand. Voor de dagelijks begeleiding van de werkzaamheden zijn de technische medewerkers van het team Techniek & Logistiek verantwoordelijk.

Procedureel

Voor wat betreft het handhaven van de regels en instructies zoals hierna vermeld is het aanspreekpunt de Manager Publiekszaken.

Toegang

Dagelijks dienen medewerkers van externe partijen zich in – en uit te schrijven in het logboek voor externe partijen aan de balie. De medewerker kan zich legitimeren en aantonen dat hij bij uw bedrijf in dienst is of voor u werkzaamheden uitvoert.

Aangezien de receptiebalie uitsluitend gedurende de openingstijden van het museum bemand is van 10.00 tot 17.00 ligt de verantwoordelijkheid om in- en uit te schrijven bij de medewerker van de externe partij. Bij het eerste bezoek van een project zal hem hiervoor het logboek gewezen worden. Bij aankomst in het museum binnen reguliere openingstijden dienen externe partijen zich te allen tijde bij de receptie te melden. De receptionist waarschuwt de betrokken begeleider.

Entree

Personeel kan en mag gebruik maken van de hoofdingang voor het betreden en verlaten van het gebouw. Hoewel, indien eenmaal bekend met de locatie, wensen wij dat de ingang achterzijde via de werkplaats wordt gebruikt. Overigens blijft ook daarmee de verplichting zich bij aankomst en vertrek in te schrijven in het logboek aan de receptie bestaan. Het in- en uitladen van materialen en/of middelen ten behoeve van werkzaamheden mag uitsluitend plaatsvinden via de achterzijde/werkplaats. Het is niet toegestaan hiervoor de hoofdingang te gebruiken.

Sleutelbeheer

De receptie beschikt over diverse sleutels van het gebouw. Om toegang tot bepaalde ruimten te

krijgen, kunnen sleutels ter beschikking gesteld worden. Deze worden genoteerd in het logboek, bij uitgave en teruggave. Er mogen geen sleutels van de locatie meegenomen. Alle sleutels moeten aan het einde van de dienst terug ingeleverd zijn.

Werkbon

Bij het beëindiging van de werkzaamheden beoordeelt de medewerker van de Technische Dienst de uitgevoerde werkzaamheden en zal hij uw werkbon voor akkoord onderteken en eventuele opmerkingen of onvolkomenheden hierop vermelden. Deze werkbon is de basis voor de factuur.

Parkeren van (bedrijfs)auto's

Voor het parkeren van bedrijfsvoertuigen kan gebruik gemaakt worden van het omheinde terrein achter het Discovery Museum, grenzend aan de werkplaats.

Pauze

Voor het pauzeren kan gebruik gemaakt worden van de personeelskantine mits deze niet wordt betreden met vervuilde kleding en schoenen. Er mag niet gepauzeerd worden in de tentoonstellingsruimten, het restaurant en terras van het restaurant.

Roken en alcohol

In alle ruimten en op daken van het gebouw geldt een rookverbod. Roken is toegestaan op het buitenterrein achter de werkplaats. Het gebruik van alcoholische dranken is niet toegestaan.

Werkzaamheden in publieksruimten

De dagelijkse bedrijfsvoering mag binnen reguliere openingstijden niet gehinderd worden door (ver)bouwwerkzaamheden. Bij het uitvoeren van werkzaamheden in de museumruimten (toegankelijk voor publiek) en direct aangrenzende ruimten moet te allen tijde rekening gehouden met het minimaliseren van de overlast voor bezoekers. Voorbeelden die o.a. hieronder vallen zijn:

- het niet laten liggen van apparaten/materialen die niet direct nodig zijn;
- het afzetten van werkplekken;
- het vrij houden van doorgangen;
- algehele veiligheid in acht nemen,
- het opruimen/schoonmaken van de werkplek na gedane arbeid;

Voordat de werkzaamheden een aanvang nemen in de publieksruimten wordt de aard van de werkzaamheden en de tijdstippen doorgesproken met de Manager Publiekszaken/Floormanagers. Publieksbereik.

Geluidsoverlast

- Geluidsoverlast uit de uitvoering van werkzaamheden dient tot het uiterste minimum te worden beperkt. Werkzaamheden met (langdurig) geluidsoverlast moeten buiten reguliere openingstijden gepland worden. Externe partijen dienen vooraf melding te maken van werkzaamheden die overlast tot gevolg kunnen hebben. Indien door omstandigheden afgeweken moet worden van deze regel, dan kan hiervoor toestemming gevraagd worden en gegeven worden door de technische medewerker Facilitair Beheer.
- Het is niet toegestaan tijdens openingstijden bij werkzaamheden in publieksruimten of in ruimten binnen gehoorstaafstand van publieksruimten radio's te laten spelen.

Veiligheid

Persoonlijke veiligheid

Gevaarlijke of ongewenste situaties dienen direct te worden gemeld aan de verantwoordelijke begeleider.

Externe bedrijven zijn zelf verantwoordelijk voor de aanschaf van de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen en dienen hun medewerkers te wijzen op het verplichte gebruik van die beschermingsmiddelen.

Er dient te allen tijde gebruik te worden gemaakt van ladders, bouwliften en steigers die voldoen aan de gebruikelijke normering in het kader van de Arbo-wet.

Het gereedschap en hulpmiddelen, die gebruikt worden bij de uitvoering van het werk, moeten aan de wettelijke eisen voldoen.

Naar het oordeel van de opdrachtgever, zullen ondeugdelijke en onveilige gereedschappen en hulpmiddelen van het terrein van opdrachtgever verwijderd worden.

Een derde dient, waar nodig, maatregelen te treffen ter deugdelijke afscherming van gevaarlijke situaties en/of werkzaamheden. Hierin wordt o.a. begrepen: vallende voorwerpen, openingen in doorgangen of verharding, open spanning hoger dan 24 volt, draaiende en bewegende delen, etc.

Externe bedrijven zien er zelf op toe dat hun werknemers de werkzaamheden verrichten in overeenstemming met de Arbo-wetgeving.

Brandveiligheid

Medewerkers van externe bedrijven dienen zich op de hoogte te stellen van de locatie van nooduitgangen en de werking van de brandblusmiddelen. In geval van een calamiteit dient gehandeld te worden conform procedures.

Ter bevordering van de veiligheid dienen de volgende regels in acht te worden genomen:

- Geen open vuur gebruiken.
- Gebruik van toestellen met open vuur is alleen toegestaan in overleg met en na goedkeuring van de technische medewerker Facilitair Beheer.
- Gascilinders moeten in een laswagen zijn geplaatst conform de veiligheidsregels.
- Bij werkzaamheden met lasbranders is men verplicht gebruik te maken van goedgekeurde appendages en slangen van voldoende lengte.
- De ruimten of gangen waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd dienen zoveel mogelijk te worden afgesloten.
- Ventilatie alleen na toestemming van de technische medewerker Facilitair Beheer.
- Bij brand-, slijp- en laswerkzaamheden dienen brandbare materialen uit de omgeving te worden verwijderd. Indien dit niet mogelijk is dient zorggedragen te worden voor afscherming met een onbrandbaar, slecht warmtegeleidend materiaal.
- Vanaf 15.00 uur mogen geen brand-, slijp- en laswerkzaamheden meer uitgevoerd worden.
- Direct na het beëindigen brand-, slijp- en laswerkzaamheden dient de plaats van de werkzaamheden te worden gecontroleerd op achtergebleven vuurresten; deze controle dient circa 1 uur na beëindigen van de werkzaamheden te worden herhaald.
- Apparatuur met motoraandrijving, zoals bouwliften, kranen, generatoren, compressoren en lasapparatuur dienen gecertificeerd te zijn.
- Bouwketen en andere tijdelijke onderkomens dienen te zijn voorzien van voldoende blusapparaten.

- Ten behoeve van een snelle en effectieve brandbestrijding dient het museum voor brandweervoertuigen te allen tijde goed bereikbaar te blijven.
- Aansluitpunten voor de blusleidingen ten behoeven van de brandbestrijding dienen voor de brandweer vrij toegankelijk te blijven en direct voor de brandbestrijding beschikbaar te zijn.

Schadelijke stoffen

- Het gebruik van schadelijke, vluchtige en/of licht ontvlambare stoffen is niet toegestaan zonder nadrukkelijke toestemming vooraf van een van de technisch medewerkers team Techniek & Logistiek. Bijtoegestaan gebruik van schadelijke stoffen dienen altijd afdoende preventieve matregelen te worden genomen ter bescherming van personen en goederen.
- Het beheer van en toezicht op het gebruik van chemische stoffen is in handen van de technisch medewerkers team Techniek & Logistiek.
- De externe partij is zelf verantwoordelijk voor adequaat transport, opslag en afvoer van chemische stoffen binnen de daarvoor door de Rijksoverheid gestelde richtlijnen en de milieuvergunning.
- Indien wordt gewerkt met lakken en/of middelen waarbij oplosmiddelen vrijkomen dient in overleg met opdrachtgever te worden gehandeld. In verband met de vrijkomende dampen en de geur daarvan moeten deze werkzaamheden zoveel mogelijk na sluitingstijd van het museum worden verricht.

Uitschakelen van systemen

Indien ten behoeve van werkzaamheden aan technische en/of beveiligingsinrichtingen (delen van) systemen dienen te worden uitgeschakeld dan dient dit te worden gemeld bij een van de floormanagers of de manager Techniek & Logistiek. Met het oog op veiligheid mogen systemen alleen door een Beheerder BMC uitgeschakeld worden.

Beëindiging werkzaamheden

De werkplek dient dagelijks na beëindiging van de werkzaamheden door externe partijen ontdaan te worden van (restanten van) bouwmaterialen, stof, vuil, verpakkingsmateriaal, (bouw-)afval en gereedschappen, van welke aard dan ook.

Afvalcontainers

Het is niet toegestaan zonder toestemming vooraf afvalcontainers op eigen terrein te plaatsen. Het is onder geen voorwaarde toegestaan afvalcontainers met brandbaar materiaal 's avonds en 's nachts op museumterreinen te laten staan. Dergelijke containers dienen voor 16.00 te worden verwijderd.