



Openbare Europese Aanbesteding Programma van Eisen (PVE) Schoonmaakonderhoud Veiligheidsregio Zeeland

Dossiernummer: EA-VRZ-2022-01 – TN371505

CPV-classificatie: 90900000-6 Schoonmaak- en afvalverwijderingsdiensten

Contactgegevens: Veiligheidsregio Zeeland, gevestigd te Middelburg
Team inkoop inkoop@vrzeeland.nl

Contactpersoon: Dhr. M. van Vooren

Datum: 4 augustus 2022

De door de opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden dienen te geschieden conform de eisen als beschreven in dit Programma van Eisen (PVE) en conform de contractuele voorwaarden van de als bijlage x bij de aanbestedingsstukken gevoegde concept overeenkomst.

Door een inschrijving verklaart de inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in het PVE.

1.0 Eisen Contractbeheer					
Nr.	Omschrijving				
1.1	Communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een essentieel onderdeel van een goede samenwerking. Om het contract goed te kunnen beheren dient de Opdrachtnemer een accountmanager aan te wijzen als aanspreekpunt welke dient te functioneren op operationeel/strategisch/tactisch niveau. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.				
1.2	Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande overlegfrequentie en verslaglegging:				
	Soort overleg	Frequentie (per jaar)	VRZ	Opdracht-nemer	Verslaglegging
	Operationeel overleg	Op schoonmaak momenten	Aanspreekpunt per pand	Medewerker Opdrachtnemer	Logboek Opdracht-nemer
	Tactisch & strategisch overleg	3 x	Aanspreekpunt team Facilitair	Accountmanager	Gespreksverslag door Opdrachtnemer
	De verslagen dienen binnen 2 weken na bespreking in het bezit te zijn van de bij de gesprekken betrokken personen.				
1.3	Opdrachtgever wil samen met de Opdrachtnemer tijdens het strategisch overleg, verbetermogelijkheden, innovatie, efficiëntieverbetering en kostenbeheersing bespreken. Gedacht kan worden aan vaste kosten die variabel gemaakt kunnen worden, zodat er beter op gestuurd kan worden. Het resultaat van deze besprekingen kan ook vragen om een gezamenlijke aanpak van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt een pro-actieve houding verwacht waarbij hij continu en consequent verbetermogelijkheden aandraagt. Dit in ieder geval tijdens de overleggen met Opdrachtnemer.				
1.4	Ten behoeve van een goede periodieke communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever dient gebruik gemaakt te worden van een evaluatie moment. Dit moment zal minimaal 2 maal per jaar zijn, naar behoefte vaker. Deze evaluatie dient vastgelegd te worden op een formulier, welke afgetekend dient te worden door een verantwoordelijke van de Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever. De gesprekken die periodiek plaatsvinden gebeuren met een verantwoordelijke medewerker van de Opdrachtnemer die bevoegd is om offertes goed te keuren en afspraken te maken. De evaluatie dient minimaal de volgende punten inhoudelijk te bevatten: • Kwaliteit regulier schoonmaakonderhoud (alle ruimtegroepen); • Kwaliteit regiewerkzaamheden; • Kwaliteit totale dienstverlening; • Verbeterpunten aangedragen door Opdrachtnemer; • Administratieve zaken; • Opvolging van de actiepunten; • Optioneel afgenomen diensten.				

	N.a.v. bovenstaande punten zal een beoordeling van Opdrachtnemer door Opdrachtgever plaatsvinden. Indien de uitkomst niet naar tevredenheid van Opdrachtgever is, zal er een aanvullend gesprek plaatsvinden om verbeterpunten door te nemen. Opdrachtnemer krijgt de mogelijkheid om eventuele verbeterpunten en/of constatering van de Opdrachtgever binnen 2 weken na gesprek of aanmelding uit te voeren. Indien Opdrachtnemer de verbeterpunten niet binnen 2 weken kan uitvoeren, dient Opdrachtnemer schriftelijk toestemming voor overschrijding van deze termijn te vragen aan Opdrachtgever.
1.5	Tijdens het jaarlijkse overleg draagt de Opdrachtnemer zorg voor een deugdelijke managementrapportage van het afgelopen 12 maanden. Deze rapportage dient minimaal 2 weken voor aanvang verstuurd te worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Verder is voor de Opdrachtgever mogelijk op elk moment een tussentijdse managementrapportage of anderssoortige informatie kosteloos op te vragen welke Opdrachtnemer dient aan te leveren. Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten, meent de Opdrachtgever over de volgende informatie te moeten kunnen beschikken, gedurende de looptijd van het contract. De volgende punten dienen minimaal te zijn opgenomen in de managementrapportage, gesplitst per perceel: • Aantal gespreksverslagen; • Aantal openstaande acties uit gespreksverslagen; • Aantal geslaagde acties binnen deadline; • Resultaten kwaliteitsmetingen; • Status periodiek onderhoud; • Aantal klachten, aard van de klachten en wijze van afhandeling; • Aantal opgeloste klachten; • Voorstellen ten aanzien van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen; • Voorstellen voor kwaliteit- en efficiencyverbeteringen.
1.6	De diverse panden van de Opdrachtgever vallen allemaal onder bepaalde locatieverantwoordelijken. Per locatie dient voor aanvang van het contract een beheermap aanwezig te zijn, met daarin de onderstaande gegevens verzameld per gebouw: • Het schoonmaakcontract; • Het werkprogramma; • Aanvullende afspraken aangaande het schoonmaakonderhoud; • Actuele presentielijst van aanwezige medewerkers, voorzien van de naam, datum en paraaf per medewerker; • Veiligheidsbladen van aanwezige producten van Opdrachtnemer; • Gestelde eisen aan materiaal, middelen en machines (conform bestek). De map en de inhoud van de map worden inhoudelijk en op aanwezigheid getoetst bij aanvang opdracht. De mappen worden door de Opdrachtnemer actueel gehouden.
1.7	Wanneer de Opdrachtgever te kennen geeft ontevreden te zijn of een bepaald misgenoegen heeft over de schoonmaakdienstverlening wordt dit aangemerkt als klacht. Klachten komen centraal binnen bij de Servicedesk van de Opdrachtgever. Vanuit dit punt zullen klachten schriftelijk/digitaal kenbaar worden gemaakt aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient één aanspreekpunt te hebben waar deze klachten gemeld kunnen worden. Bij dit aanspreekpunt worden alle meldingen en klachten in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd. Op werkdagen dient tussen 08.00 en 17.00 uur het aanspreekpunt van de Opdrachtnemer telefonisch bereikbaar te zijn voor het melden van verstoringen of klachten vanuit de Opdrachtgever. Nadat een klacht afgehandeld is wordt dit teruggekoppeld inclusief omschrijving en eventuele tegenmaatregel van de afhandeling aan de Servicedesk van de Opdrachtgever. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt toegevoegd aan de managementrapportage. De Opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten uit te gaan van het volgende: • Verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) te worden hersteld; • De status van alle ontvangen verstoringen dienen op werkdagen binnen 24-uur per e-mail te worden teruggekoppeld naar de Servicedesk van de Opdrachtgever.

	- Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld dienen tevens door de Opdrachtnemer te worden geregistreerd. Deze registratie dient te zijn opgenomen in de managementrapportage. - Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een week niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uitziet dat deze termijn niet gehaald zal worden wordt de contactpersoon van de Opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht. Een dergelijke klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klacht afgemeld wordt bij de Opdrachtgever, waarbij de Opdrachtnemer overtuigd is naar redelijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te handelen.
1.8	Gedurende de contractperiode kan het voorkomen dat werkzaamheden veranderen, wat kan leiden tot meer of minder werk. De schoon te maken ruimtes kunnen wijzigen in het gebruik, er kunnen nieuwe ruimtes bijkomen en/of ruimtes worden gesloten. Opdrachtgever is gerechtigd om tijdens de looptijd van de overeenkomst gebouwen of ruimtes toe te voegen of te laten vervallen wanneer zij dit nodig acht. De Opdrachtgever zal deze wijzigingen minimaal één kalendermaand voor aanvang van de wijzigingen schriftelijk doorgeven aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan door deze wijziging geen claims indienen bij de Opdrachtgever met betrekking tot verminderde inkomsten. Bij het uitbrengen van een calculatie van nieuwe gedeeltes en/of een gewijzigde calculatie, dient deze gebaseerd te zijn op de offerte ten tijde van de aanbesteding 2022. De m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde uurtarieven (inclusief eventuele kortingen) dienen gehandhaafd te blijven. Mondelinge afspraken tot wijzigingen worden niet geaccepteerd. De gehanteerde calculaties van de Opdrachtnemer dienen inzichtelijk en controleerbaar te zijn.
1.9	Voor het borgen van de dagelijkse schoonmaakwaliteit is het van belang dat deze op gestructureerde wijze wordt gecontroleerd. Per <u>kantoor</u>locatie (d.w.z. daglocaties en hoofdlocatie) dient de Opdrachtnemer twee keer per jaar een controle uit te voeren conform VSR-DKS. De kosten voor deze VSR-DKS maken integraal deel uit van het aangeboden tarief van Opdrachtnemer. Het VSR-DKS systeem is speciaal ontwikkeld voor gebruik door de direct leidinggevende op een object (jobcoach/ leidinggevende, objectleiding). De onbemande brandweerposten zullen worden gecontroleerd op afroep indien Opdrachtgever dit nodig acht.
1.10	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor onaangekondigde metingen uit te laten voeren volgens een VSR systematiek door een onafhankelijk bureau. Reden hiervan zou kunnen zijn dat een onafhankelijk meting moet worden verricht wegens twijfel aan de meting van Opdrachtnemer. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtgever. De resultaten zijn bindend voor opdrachtgever en opdrachtnemer. De maximale frequentie van deze extra VSR-DKS is gelijk aan de frequentie als in punt 1.9 en zal alleen bij twijfel worden ingezet.
1.11	Wanneer uit de metingen, zoals omschreven in 1.09 en 1.10, blijkt dat de geleverde dienstverlening niet voldoet aan de VSR normen heeft de opdrachtnemer een periode van maximaal 2 weken om dit te herstellen.
1.12	Indien na de herstelperiode, zoals omschreven in 1.11, een her controle noodzakelijk is, komt de her controle voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten worden rechtstreeks gefactureerd aan opdrachtnemer.
1.13	Een werkprogramma moet gezien worden als een belangrijke leidraad voor de uitvoering en heeft het kenmerk van een inspanningsverplichting. Na gunning wordt doorlopend met de Opdrachtgever afstemming gezocht om het gewenste resultaat te bereiken. Het initiatief ligt hiertoe bij de Opdrachtnemer. De werkprogramma's voor de hoofdlocatie, daglocaties en vrijwilligerslocaties zijn als bijlagen toegevoegd.
1.14	De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen op locatie(s), de ruimtegegevens niet (meer) overeenkomen met de werkelijkheid.

	De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Na gunning is het de Opdrachtnemer vrij om de ruimtestaten na te lopen en na te meten. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de Opdrachtnemer opgegeven kengetallen. De kosten voor deze berekening zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Ruimtestaten van de hoofdlocatie, daglocaties en vrijwilligerslocaties zijn onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.
--	---

2.0 Personele Eisen	
Nr.	Omschrijving
2.1	Van al het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht de Opdrachtgever, dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimumleeftijd van 18 jaar.
2.2	100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een schoonmaakinstructie te hebben gekregen conform de richtlijnen van de RAS. Tevens dienen de klant specifieke afspraken belicht te worden tijdens deze instructie. Ook dient het milieu specifieke aandacht te krijgen, minimaal dient aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten.
2.3	Personeel dat ingezet wordt voor specialistische werkzaamheden dient aantoonbaar opgeleid en gediplomeerd te zijn voor de uit te voeren werkzaamheden.
2.4	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen de Nederlandse taal te beheersen en te gebruiken op een niveau dat communicatie mogelijk maakt. De richtlijn voor leidinggevenden is niveau B2 en voor alle overige medewerkers is niveau A2 conform Europees referentiekader.
2.5	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer (incl. objectleiding en voorwerker) zijn verplicht door de Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding (vanwege de uitwisselbaarheid) en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen. Het is niet toegestaan dat medewerkers van een onderaannemer hun eigen bedrijfskleding dragen.
2.6	Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Indien het vaste personeel van de Opdrachtnemer verhinderd is/ zijn, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door de Opdrachtnemer ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van tevoren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak binnen het betreffende gebouw. De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien hier voor de oplossing van incidentele, kortstondige problemen niet aan valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten van een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet zal ten hoogste 5% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.
2.7	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde gehaald worden. De 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 of kunnen op verzoek van Opdrachtgever gecrediteerd worden.
2.8	Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt en moet de Opdrachtgever onmiddellijk hiervan op de hoogte worden gebracht. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, kunnen de werkzaamheden worden hervat. De uren die uitvallen door toedoen van Opdrachtnemer dienen weer aangevuld te worden, zodat te allen tijde voldoende uren ingezet worden om het werkprogramma uit te kunnen voeren of kunnen op verzoek van Opdrachtgever gecrediteerd worden.
2.9	Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De Opdrachtnemer beheert de kopieën van identiteitsbewijzen van medewerkers op de schoon te maken gebouwen.

2.10	Onder meer uit hoofde van de veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. Opdrachtnemer is verplicht om van al het personeel voorafgaande aan de uitvoering van de werkzaamheden de VOG- verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) aan te vragen. De kosten voor de VOG- verklaringen zijn voor de Opdrachtnemer. Deze verklaring dient voor aanvang van de start van de werkzaamheden van alle medewerkers aanwezig te zijn en mag bij aanvang niet ouder zijn dan 3 maanden. Het is de Opdrachtgever gerechtigd personeel, zonder opgaaf van reden, de toegang tot de locaties te weigeren. Indien voor een werknemer een VOG is aangevraagd en deze persoon gaat wel reeds starten met schoonmaakwerkzaamheden binnen de locaties van de Opdrachtgever dient dit 48 uur vooraf doorgegeven te worden aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. De VOG dient aangevraagd en op verzoek van Opdrachtnemer overlegd te worden op de volgende punten: “41 Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc)” 2.5 Bijzondere omstandigheden: Personeelslid verricht werkzaamheden zonder toezicht bij de Veiligheidsregio Zeeland (waaronder brandweer). Hierbij heeft deze persoon toegang tot niet-openbare informatie met een hoog vertrouwelijkheidsgehalte.
2.11	Het is voor het personeel van de Opdrachtnemer niet toegestaan om te roken binnen een gebouw. Bovendien is het niet toegestaan dat personeel van de Opdrachtnemer derden, niet zijnde schoonmaakpersoneel van Opdrachtnemer, meeneemt tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Indien er aanvullende huisregels uitgereikt worden dienen medewerkers van de Opdrachtnemer zich hieraan te conformeren.

3.0 Veiligheids- en Milieueisen

Nr.	Omschrijving
3.1	Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat er zorgvuldig met het milieu om wordt gegaan. De Opdrachtnemer dient zich maximaal in te spannen de milieubelasting, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of diensten zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zoveel mogelijk minder milieubelastende materialen en producten toe te passen.
3.2	De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van schoonmaakmiddelen waarbij het totale volume gebruikte allesreinigers, sanitair reinigers, interieurreinigers, hand- en machine afwasmiddelen voldoet aan de laatst geldende versie van de eisen van minimaal Europees Ecolabel (of daaraan gelijkwaardig). Daarnaast dient de totstandkoming van de reinigingsmiddelen te zijn ontstaan zonder behulp van dierproeven.
3.3	Van alle aanwezige reinigingsmiddelen dienen de Veiligheids- Informatie Bladen in een centraal beheerde map aanwezig te zijn en beschikbaar voor de Opdrachtgever. Tevens dienen deze aanwezig te zijn in de betreffende werkkarren c.q. -kasten.
3.4	Er dient gewerkt te worden met de microvezelmethode voor het dagelijks onderhoud. Dit geldt voor alle ruimtengroepen en alle gebouwen. Indien er afgeweken wordt van deze methode dient dit in overleg te gaan met de contactpersoon van de Veiligheidsregio.
3.5	Ten aanzien van het gebruik van de schoonmaakmiddelen dient de Opdrachtnemer waar mogelijk gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans.
3.6	De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van apparatuur welke voldoen aan de volgende eisen: • Inzicht in het energieverbruik van apparaten geven en zal de energiezuinigste apparatuur voor de Opdrachtgever moeten gebruiken; • Elektrische apparatuur dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, zoals de NEN 3140; • De stofzuigers dienen voorzien te zijn van een microfilter (HEPA) en wanneer wordt ingezet bij de kantoren een maximaal geluidsniveau van 60 dB (A); • De keuringsrapporten en inspectieverslagen dienen aanwezig te zijn op locatie in een centraal beheerde map. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”.

	Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor schade en/of vermissing van apparatuur welke eigendom is van Opdrachtnemer.
3.7	In het algemeen geldt dat de Opdrachtnemer alle afval – en papierbakken dient te ledigen volgens de frequentie aangegeven in het werkprogramma en dat de inhoud dient te worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s) bij een centraal afvaldepot (binnen of buiten het gebouw). De Opdrachtgever stelt de volgende bijzondere condities en eisen aan het milieu en het verwerken van afval: • De Opdrachtnemer dient het afval te verzamelen en/of te transporteren naar de daarvoor geschikte vuilcontainers/ ophaalplaatsen van de Opdrachtgever. Het afval dient gescheiden te blijven. • De Opdrachtnemer dient het door haar geproduceerde chemische afval zelf af te voeren en te verwerken volgens de milieuwetten. • Emballage en verpakkingsmateriaal van de eigen producten dienen door de Opdrachtnemer retour te worden genomen. De inzet van materialen, middelen, machines e.d. die nodig zijn voor het behalen van het programma dienen in het tarief verdisconteerd te zijn.

4.0 Uitvoeringseisen	
Nr.	Omschrijving
4.1	Alle werkzaamheden binnen het inspanningsgerichte werkprogramma dienen door de Opdrachtnemer in een duidelijke en overzichtelijke taakplanning verwerkt te worden. Deze taakplanning dient te bestaan uit pictogrammen.
4.2	Binnen het werkprogramma moet inzichtelijk zijn wanneer de periodieke werkzaamheden uitgevoerd gaan worden.
4.3	De Opdrachtnemer legt vóór aanvang van de werkzaamheden het werkprogramma voor aan de Opdrachtgever.
4.4	Alle periodieke werkzaamheden die zijn opgenomen in het werkprogramma worden aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt opgeleverd, middels een aantekening in het logboek: plaats en tijd van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende.
4.5	Ten aanzien van de opstart van het contract dient de Opdrachtnemer een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient zes weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
4.6	Na gunning overlegt de Opdrachtnemer over de opstartfase, planning en onderbouwing met het aanspreekpunt van de Opdrachtgever.
4.7	Het opstartteam van de Opdrachtnemer is minimaal verantwoordelijk voor de volgende werkzaamheden: • Adequate communicatie met de Opdrachtgever; • Zorg dragen voor een deugdelijke/ geruisloze opstart; • Verzorgen inwerken nieuw personeel; • Verzorgen van materiaal en middelen; • Verzorgen taakplanning; • Behouden/ verbeteren schoonmaakqualiteit tijdens de opstart; • Afstemmen proces facturering.
4.8	Voor het reguliere schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag gelden verschillende tijdstippen op de verschillende locaties. Opdrachtnemer kan uitgaan van de volgende schoonmaakmomenten: • Bemande locaties (daglocaties en hoofdlocatie) tussen 07.30 uur en 17.00 uur. • Onbemande locaties: afwijkende tijden zijn nader af te spreken. Voorafgaand aan de ingangsdatum en ondertekening van het contract zullen alle gebouwen en tijdstippen doorgesproken worden met de Opdrachtnemer. Zolang deze exacte tijdstippen niet strijdig

	zijn met een normale uitvoering van de schoonmaakdienstverlening, conform de CAO van de Opdrachtnemer, blijven standaard normen en tarieven van toepassing. Indien blijkt dat tijdstippen aantoonbaar kostenverhogende gevolgen met zich meebrengen voor de Opdrachtnemer, bijvoorbeeld de indeling van taken kan niet meer op een logische wijze geschieden, zal in overleg met de Opdrachtgever worden bepaald welke alternatieven er zijn en welke consequenties op bijvoorbeeld prijs of normen deze met zich meebrengen.
4.9	De Opdrachtnemer dient een calamiteitennummer te hebben dat 24 uur per dag bereikbaar is. Na een melding van de Opdrachtgever van een calamiteit dient de Opdrachtnemer binnen drie uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te kunnen zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden.
4.10	Ten aanzien van het materiaal, middelen en machines geldt het volgende: • Middelen en Materialen: Aanleveren, aanvullen en opslaan (waar nodig in lekbakken) door Opdrachtnemer • Machines: Aanleveren en opslaan door Opdrachtnemer • Werkwagen: Aanleveren door Opdrachtnemer • Werkkasten: Aanwezig bij Opdrachtgever • Opslagruimte: Aanwezig bij Opdrachtgever • Elektriciteit en water: Aanwezig en beschikbaar gesteld door Opdrachtgever
4.11	Sanitaire benodigdheden zoals handzeep, papieren handdoekjes, luchtverfrissers, etc. worden door de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden in de sanitaire ruimten dient door de Opdrachtnemer op alle locaties te worden uitgevoerd. De bestelling ervan geschiedt door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft tijdig aan wanneer de voorraad op dreigt te raken. Melden van storingen aan gebouw en/of apparatuur dient te worden gemeld aan de verantwoordelijke persoon.
4.12	Specifieke bijzonderheden staan vermeld in de ruimtestaten. De volgende uitzonderingen en bijzonderheden gelden het werkprogramma: • Er dienen geen stekkers uit stopcontacten of elektrische apparatuur verwijderd te worden. • De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat werkkasten, werkwagens en zijn machinepark er netjes en verzorgd uit zien en veilig zijn. • Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen voorkomen die na kantooruren niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, een ander tijdstip afgesproken moeten worden. Te allen tijde dient de Opdrachtnemer te zorgen dat de werkprocessen van de Opdrachtnemer geen overlast veroorzaken voor de werkprocessen van de Opdrachtgever. • Stoelen dienen netjes achter een bureau of tafel gezet te worden. • Verlichting dient te worden uitgeschakeld wanneer een ruimte op het moment van het verlaten niet bezet is. • Kunstwerken zijn niet opgenomen in het werkprogramma. • De omlijstingen voorzien van een glasplaat, wanddecoraties, prikborden, landkaarten, whiteboards, digitale lesborden, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels. • Brandblusapparaat, brand- en alarmmelders en dergelijke inventarisonderdelen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels of plafond. • De schoonmaakmedewerkers dienen waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd. • Spinrag dient verwijderd te worden, in alle genoemde ruimtesoorten in het werkprogramma op elke hoogte en op elk aanwezig element. • Vloeren onder schoonloopmatten/ matten/ vloerkleden en ganglopers, dienen conform het werkprogramma uitgevoerd te worden als vloer. • De ruimte onder roosters/ matten bij de entrees dient wekelijks uitgezogen of zand verwijderd te worden.

	• Indien mogelijk (technisch) dient de Opdrachtnemer het licht te activeren in ruimten pas indien er daadwerkelijk wordt schoongemaakt. Direct na schoonmaak dient het licht weer uitgedaan te worden. • Onder werkhoogte/reikhoogte wordt verstaan de afstand tot 2.00 meter hoog. • Op elke werklocatie wordt door de Opdrachtnemer een logboek neergelegd en ingevuld. Locatieverantwoordelijken kunnen deze gebruiken voor de reguliere communicatie naar de Opdrachtnemer.
4.13	Wanneer aanwezig in een object, schakelt de Opdrachtnemer het alarm uit bij het betreden van het object en schakelt deze in bij het weg gaan van het object. Indien alarmmeldingen te wijten zijn aan de Opdrachtnemer zullen de kosten voortvloeiend uit de alarmmeldingen doorberekend worden aan de Opdrachtnemer.
4.14	Naast het reguliere schoonmaakonderhoud worden er mogelijk regiewerkzaamheden uitgevoerd. Dit zijn werkzaamheden die niet onder het werkprogramma vallen. Regiewerkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de aanvraag van de Opdrachtgever, de uitvoering dient te geschieden door daarvoor opgeleide medewerkers. Regiewerkzaamheden worden te allen tijde schriftelijk aangevraagd, voorzien van ordernummer ten behoeve van regiewerkzaamheden. Indien dit anders gebeurt bevestigt de Opdrachtnemer dit per e-mail. Indien prijzen vooraf niet bekend zijn zal de Opdrachtgever een offerte aanvragen bij de Opdrachtnemer, deze offertes dienen te allen tijde aangeboden te worden op basis van de van tevoren afgesproken tarieven welke zijn vermeld in de offerte.
4.15	De verschillende regiewerkzaamheden, zoals sprayen/ conserveren, calamiteitschoonmaak of gevelreiniging, worden aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt opgeleverd, aan een daartoe bevoegde persoon van de Opdrachtgever. Nb. Opdrachtgever heeft niet de verplichting om de regiewerkzaamheden onder te brengen bij Opdrachtnemer (althoewel dat wel de voorkeur heeft). Na uitvoering van deze werkzaamheden zal er een e-mail worden gestuurd aan Opdrachtgever met vermelding van de uitgevoerde werkzaamheden. De Opdrachtnemer voegt deze e-mail tevens digitaal toe bij de digitale factuur met daarop vermeldt het ordernummer.

5.0 Eisen Glasbewassing (optioneel)	
Nr.	Omschrijving
5.1	Als optie kan Opdrachtnemer een prijsopgaaf voor het wassen van het gevelglas aan de binnen- en buitenzijde (inclusief de kozijnen, omlijstingen en vensterbanken) verstrekken. Deze prijs dient inclusief personeelskosten, materialen en middelen, hulpmiddelen en overige kosten te zijn. De frequentie van de glasbewassing bedraagt 2 maal per jaar voor het gevelglas aan de buitenzijde en binnenzijde van de vrijwilligersposten. Voor de bemande locaties geldt een frequentie van 4 maal per jaar voor het gevelglas aan de buitenzijde en binnenzijde. De prijsopgave dient separaat en optioneel van de schoonmaakaanbesteding te worden aangeleverd. De prijsopgave is per m². Ten aanzien van de glasbewassing geldt: Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in het "Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche" en de leidraad "Veilig werken op hoogte".
5.2	Onder glaswassen wordt verstaan het glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren zijn gevat. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt in deze niet verstaan: verfspatten. Daarentegen

	wordt onder vuil wel verstaan: uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstroken, vegen) en spinrag. Lekstroken en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, wordt een alternatieve planning vooraf aan de Opdrachtgever doorgegeven.
5.3	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan ieder jaar een jaarplanning te verstrekken (op weeknummer) aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. De werkzaamheden dienen conform deze planning te worden uitgevoerd. Indien de glasbewassing niet volgens planning kan worden uitgevoerd, dient dit schriftelijk te worden gemeld aan contactpersoon van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Twee weken voorafgaand aan de werkzaamheden neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever zodat afspraken gemaakt kunnen worden over de planning en oplevering.

5.0 Overige zaken

Nr.	Omschrijving
6.1	Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever zoals computers (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn) te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie onttrokken. Medewerkers van Opdrachtnemer ontvangen een toegangstag voor de panden waarbij toegang automatisch geregistreerd wordt. Schade door verlies van toegangstags kan verhaald worden op Opdrachtnemer. Het is niet toegestaan toegangstags uit te lenen aan andere personen zonder toestemming van Opdrachtgever.
6.2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan gebouwen of goederen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, kan op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventaris en/of sanitaire te melden bij de Servicedesk van Opdrachtgever.
6.3	Indien de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan onderaannemers, blijft de Opdrachtnemer optreden als contractpartij en is de Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onderaanneming niet toe te staan. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor medewerkers van onderaannemers. Werkzaamheden worden op voorhand afgestemd met Opdrachtgever. Zonder toestemming van Opdrachtgever kunnen de werkzaamheden niet plaatsvinden.
6.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilige werkomgeving van haar medewerkers. Dit betekent ook dat Opdrachtnemer moet borgen dat bij de onbemande locaties is voorzien in een adequate BHV/EHBO voor haar personeel.

Voor akkoord	
Statutaire naam inschrijver (combinant)	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Datum	
Handtekening	