



Bijlage A - Programma van Eisen

Multi services

Introductie

Zoals in het Beschrijvend Document beschreven is, wil het CBR samen met een nog te contracteren partner zijn Facilitaire dienstverlening vormgeven door middel van een Multi services model. In dit document beschrijft het CBR per onderwerp wat het gewenste resultaat op hoofdlijnen is gevolgd door de geschiktheidseisen en inschrijvingscriteria, de zogenaamde (knock-out) eisen.

De onderwerpen zijn achtereenvolgens:

1. Samenwerkingspartner;
2. Algemeen;
3. Maatschappelijk verantwoord;
4. Implementatie/transitie;
5. Personeel en/of onderaannemers;
6. Juridisch en financieel;
7. Regieorganisatie;
8. Contract- en leveranciersmanagement;
9. Dienst specifieke eisen;
 - a. Schoonmaakdienstverlening;
 - b. Afval;
 - c. Catering;
 - d. Ongedierte;
 - e. Groenvoorziening;
 - f. Gladheidbestrijding.

1. Samenwerkingspartner

Het CBR heeft de ambitie om zich verder te ontwikkelen naar een regieorganisatie en wenst zijn positie als professionele organisatie te verstevigen. Dit betekent dat het CBR voor een transitieopgave staat. Voor het waarmaken van deze ambitie is het CBR op zoek naar een samenwerkingspartner die het CBR helpt in deze transitie. De transitieopgave vraagt immers niet alleen een andere manier van werken van Opdrachtnemer, maar ook een andere invulling van het Opdrachtgeverschap voor het CBR. Dat is een samenspel waarbij het CBR en Opdrachtnemer elkaar moeten versterken. Om deze samenwerking vorm te geven heeft het CBR een aantal eisen gesteld ten aanzien van de gewenste samenwerkingspartner.

Nr.	Omschrijving
1.1	Het CBR wenst maximaal gebruik te maken van de expertise van de Opdrachtnemer voor wat betreft de organisatie, uitvoering, planning en begeleiding van facilitaire soft services diensten, zoals in scope gedefinieerd. Zeker in een dynamische omgeving als bij het CBR is dit van belang. Het CBR verwacht hierin een proactieve en op resultaatgerichte uitvoering van de Dienstverlening door Opdrachtnemer.
1.2	Het CBR wenst met Opdrachtnemer een succesvolle samenwerking op te bouwen. Het CBR is ervan overtuigd dat een efficiënte en effectieve samenwerking bijdraagt aan een betere kwaliteit van de Dienstverlening. Het CBR verwacht dan ook van Opdrachtnemer dat hij - net als het CBR zelf - investeert in het opbouwen en onderhouden van een langdurige relatie, waarin Opdrachtnemer en het CBR met plezier en op betrokken wijze samenwerken om ambitieuze gezamenlijke doelstellingen te realiseren én daarbij gezamenlijke normen en waarden nastreven. Om dit te bevestigen zullen het CBR en Opdrachtnemer bij start een sociaal contract opstellen. Dit sociaal contract zullen beide partijen ondertekenen én zal gedurende de contractperiode centraal staan voor de samenwerking. De genoemde kenmerken van de resultaatgerichte samenwerking in het Beschrijvend Document vormen de basis voor dit sociaal contract.
1.3	Bij start van de Dienstverlening stellen het CBR en Opdrachtnemer in samenspraak gezamenlijke doelstellingen op voor de Dienstverlening voor de komende contractperiode. Deze doelstellingen worden elk jaar geëvalueerd en - indien nodig - herijkt. Belangrijk hierbij is dat zowel het CBR als Opdrachtnemer volledig achter de te behalen doelstellingen staan en hier ook naar handelen.
1.4	Waar de Dienstverlening op zichzelf beoordeeld wordt aan de hand van voornamelijk technische en belevingskwaliteit, wenst Opdrachtnemer ook de samenwerking op zichzelf te evalueren. Ten minste eenmaal per jaar evalueren het CBR en Opdrachtnemer de samenwerking op zichzelf. Dit gaat twee kanten op: het CBR beoordeelt de samenwerking met Opdrachtnemer en Opdrachtnemer beoordeelt de samenwerking met het CBR. Het doel hiervan is het (eventueel) verbeteren en verstevigen van de samenwerking. De evaluatie wordt in een gesprek tussen het CBR en Opdrachtnemer toegelicht en zorgvuldig door beide partijen voorbereid. Het CBR gebruikt hier een 360 graden evaluatieformulier of ander middel voor. De vragen in het 360 graden evaluatieformulier (of alternatief) komen in samenspraak met Opdrachtnemer tot stand. Dit vormt onderdeel van het sociaal contract.
1.5	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Dienstverlening in scope en eventuele ontwikkeldimensies, zoals beschreven in het Beschrijvend Document.

2. Algemeen

Het CBR vertrouwt erop dat Opdrachtnemer zijn expertise en ervaring aanwendt om de kwaliteit van de Dienstverlening te kunnen garanderen. Om al vanaf de eerste dag van de samenwerking bepaalde verwachtingen helder te hebben, volgt hieronder een overzicht van algemene (minimale) eisen bij het uitvoeren van de Dienstverlening. Deze eisen zijn de basis van de Dienstverlening. Het CBR heeft de verwachting dat over deze eisen bij uitvoering van de Overeenkomst minimaal inhoudelijk contact is en het CBR maximaal ontzorgd wordt.

Nr.	Omschrijving
2.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om alle gevraagde Dienstverlening ten behoeve van het CBR, conform het Beschrijvend Document en alle bijbehorende bijlagen te verzorgen op alle genoemde (type) locaties. In bijlage A - I Locatiekenmerken zijn alle locaties en locatiekenmerken weergegeven. In deze bijlage staat ook aangegeven welke dienst op welke locatie van toepassing is.
2.2	Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst rekening dient te houden met wijzigingen in Dienstverlening en inzet van personeel. Dit in verband met de sterk veranderende omgeving binnen de organisatie van het CBR.
2.3	Binnen het CBR staat veiligheid op nummer 1. Om de dagelijkse afname van examens en het werken op kantoor ook veilig en verantwoord te houden, zijn er bij het CBR strikte veiligheidseisen van toepassing. Het is daarbij van belang dat de Opdrachtnemer zich conformeert aan vigerende wet- en regelgeving, maar ook aan de veiligheidseisen van het CBR. Na gunning zullen deze door CBR beschikbaar worden gesteld.
2.4	Onderdeel van de veiligheidseisen van het CBR zijn alle BHV-eisen uit het ontruimingsplan op de CBR-locaties. Per locatie is er een bedrijfsnoodplan en zijn aanpalende stukken over Safety aanwezig (digitaal) waarvan kennisgenomen dient te worden.
2.5	Bij het CBR is het noodzakelijk een geheimhoudingsformulier en een verklaring van integriteit te ondertekenen voordat de werknemer bij het CBR aan de slag gaat. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere medewerker die bij het CBR gaat werken deze formulieren ondertekent en dat deze worden ingeleverd bij het CBR.
2.6	De reguliere openingstijden verschillen per locatie. In bijlage A - I Locatiekenmerken zijn de opening- en sluitingstijden per locatie aangegeven. De openingstijden voor medewerkers variëren van 05.45 uur tot 20.30 uur. De openingstijden voor de receptie is van 08.00 tot 17.00 uur. Buiten de reguliere openingstijden van de receptie van het CBR is er een 24/7 dienst van toepassing. Opdrachtnemer kan 24/7 contact opnemen via het volgende nummer: +3188 227 5555.
2.7	Openings- en sluitingstijden kunnen worden aangepast door bijvoorbeeld vakanties. Opdrachtnemer dient hier flexibel in te zijn.
2.8	Opdrachtnemer conformeert zich aan de calamiteitendienst buiten de openingstijden van het CBR en neemt kennis van de calamiteitenprocedures. Na gunning ontvangt Opdrachtnemer deze procedure.
2.9	Opdrachtnemer dient alle locaties met uitzondering van de A- en E-locaties - op de aangegeven openingstijden - te openen en te sluiten. In Bijlage A - I Locatiekenmerken is aangegeven welke locaties door Opdrachtnemer geopend en gesloten dienen te worden. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kan gevraagd worden aan Opdrachtnemer om ook A- en/of E-locaties te gaan openen. Deze activiteit zal kosteloos worden toegevoegd aan de Dienstverlening.
2.10	Binnen de gehele organisatie is het verplicht om de bedrijfspas zichtbaar te dragen. Het CBR verstrekt alle materialen om de pas zichtbaar te kunnen dragen. De Opdrachtnemer borgt dat alle werknemers werkzaam bij het CBR de bedrijfspas zichtbaar dragen om de veiligheid te borgen en ongeautoriseerde toegang uit te sluiten.

2.11	Mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijziging in afwerkmaterialen of ruimtelfunctie worden door de facilitair regisseur van het CBR nauwkeurig bijgehouden en doorgegeven. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid om alle (gesignaleerde) mutaties zo spoedig mogelijk te verwerken. Daarnaast kan het zijn dat bij (langdurige) leegstand wegens afstoting van ruimten, gebouwen of gebouwdelen verzoeken tot (tijdelijke) stopzetten van het deel van de Raamovereenkomst dat betrekking heeft op de leegstaande ruimten. Het CBR kan een mutatieverzoek indienen, waarbij een opzegtermijn van één maand wordt gehanteerd. Mutaties worden zowel door het CBR als Opdrachtnemer zorgvuldig bijgehouden, zodat er een historisch overzicht wordt opgebouwd van alle mutaties en aanpassingen in de Overeenkomst.
2.12	Het CBR heeft te maken met wisselende pieken en dalen in examencapaciteit. Opdrachtnemer garandeert dagelijkse continuïteit van de Dienstverlening met de nodige flexibiliteit. Deze vraag kan tijdens en eventueel na de vaste openingstijden plaatsvinden, doordat overwerk of meerwerk van toepassing is buiten reguliere kantoor tijden.
2.13	Het intellectueel eigendom van alle te ontwikkelen/te produceren informatie, data en documenten, gerelateerd aan het CBR, met betrekking tot deze Opdracht is in handen van het CBR. Bovenstaande geldt ook voor alle door Opdrachtnemer (of in opdracht van Opdrachtnemer) geproduceerde en/of beheerde informatie gedurende de looptijd van de Opdracht.
2.14	Het CBR stelt de volgende algemene voorzieningen aan Opdrachtnemer ter beschikking om de Dienstverlening goed uit te kunnen voeren: • Aanwezige water- en energievoorzieningen; • Parkeerplaats, waar van toepassing en beschikbaar; • Op locaties waar een bedrijfsrestaurant is voorzien van catering: één flexwerkplek; • Inrichting keuken & grootkeukentechniek • Toegang tot het Facility Management Informatie Systeem (FMIS). Het FMIS van het CBR is Topdesk. Opdrachtnemer krijgt een account toegewezen in Topdesk om KWIS-meldingen te kunnen verwerken die door de organisatie worden ingediend bij de Facilitaire Servicedesk; • Print- en kopieerfaciliteiten; • Algemene kantoorfaciliteiten, zoals koffie, thee en water; • CBR-bedrijfsspas.
2.15	De medewerkers van Opdrachtnemer hebben een flexibele en open houding ten aanzien van werktijden en hebben een 'Hospitality DNA'. Onder Hospitality DNA verstaat het CBR dat de klant met een glimlach op het gezicht de Dienstverlening uitvoert en klanten te woord staat. Het is van belang dat medewerkers goed op de hoogte zijn van het Programma van Eisen (PvE) en de service level afspraken, zodat zij goed kunnen inspelen op de verwachtingen van de klanten van het CBR.
2.16	Voor aanvang van de werkzaamheden ontvangt Opdrachtnemer sleutels en toegangspassen van de voor Opdrachtnemer toegankelijke ruimten. Het CBR is verantwoordelijk voor de procedure ten aanzien van het sleutel- en toegangspassenbeheer. Opdrachtnemer conformeert zich aan het veiligheidsbeleid van het CBR sleutel- en toegangspassenbeheer. Bij het centraal in ontvangst nemen van sleutels en toegangspassen dienen de desbetreffende medewerkers hiervoor te tekenen. Voor sleutels die alleen op de locatie aanwezig zijn volgt de sleuteloverdracht in overleg met Facilitair Beheer. In de implementatieperiode dient hiermee rekening gehouden te worden.
2.17	Alle materialen, middelen en machines voldoen aan alle wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voldoende waarborgen van de elektrische veiligheid van de te gebruiken middelen en machines, volgens, in overeenstemming met NEN 3140.

3. Maatschappelijk verantwoord

Het CBR heeft als publieke organisatie een stevige maatschappelijke verantwoordelijkheid. Samen met Opdrachtnemer wil het CBR invulling geven aan deze taak/verantwoordelijkheid. Het CBR ziet dit als een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Nr.	Omschrijving
3.1	Het CBR verwacht een samenwerkingspartner die het CBR proactief adviseert binnen én buiten de scope van de Dienstverlening in het kader van maatschappelijke verantwoordelijkheid.
3.2	De Opdrachtnemer dient te allen tijde efficiëntie toe te passen in distributie in het kader van CO2-reductie.
3.3	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat minimaal 3% van de totale personele inzet wordt besteed en invulling krijgt door een persoon die tot één van de doelgroepen van social return behoort.
3.4	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kijken waar nog meer mogelijkheden liggen rondom het thema 'maatschappelijke verantwoordelijkheid'. Tijdens het strategisch overleg wordt dit thema op de agenda gezet.
3.5	Opdrachtnemer levert bij voorkeur enkel milieuvriendelijke producten.
3.6	Opdrachtnemer en het CBR gaan tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kijken in welke mate circulariteit binnen de Dienstverlening toegepast kan worden.

4. Implementatie en transitie

Een succesvolle implementatie van de Dienstverlening is de basis voor een succesvolle samenwerking. Aan de implementatie stelt het CBR de volgende (basis)eisen.

Nr.	Omschrijving
4.1	Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie- en transitieperiode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatie- en transitieperiode effectief gemanaged.
4.2	De implementatiemanager is het aanspreekpunt voor zowel het CBR als de latende Opdrachtnemer. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van Multi services contracten. De implementatiemanager stelt een stuurgroep samen, bestaande uit zowel het CBR als accountmedewerkers van Opdrachtnemer, die de overgang en implementatie van de diensten naar Opdrachtnemer realiseren. Kerntaak van de stuurgroep is het vertalen van de rollen en verantwoordelijkheden naar de nieuwe dagelijkse praktijk, vaststellen van mijlpalen tijdens de implementatieperiode en het zorgdragen voor duidelijke communicatie naar en tussen alle betrokken partijen. Naast het CBR, de implementatiemanager van Opdrachtnemer en de accountmanagers van alle latende Opdrachtnemers maakt een nader te bepalen aantal ondersteunende diensten, bijvoorbeeld HR en Finance, van beide partijen deel uit van deze stuurgroep. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om met de medewerkers van de huidige contractanten van het CBR te bespreken of zij bij het CBR willen blijven werken en eventueel de arbeidsvoorwaarden vast te stellen. De cao voor de desbetreffende dienst is hierbij van toepassing. Als de loonkosten (uren, dan wel brutoloon) van de latende partij afwijken van de loonkosten die de Opdrachtnemer heeft begroot en/of heeft aangeboden, komen de eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer.
4.3	Bij inschrijving levert Opdrachtnemer een implementatie- en transitieplan in. Dit plan wordt in de implementatieperiode verder uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is. Het CBR dient akkoord te gaan met de inhoud van het implementatie- en transitieplan.
4.4	Bij start van de implementatie van de Dienstverlening wordt door een onafhankelijke partij in opdracht van Opdrachtnemer een nulmeting uitgevoerd op de technische kwaliteit op het gebied van catering. Dit dient integraal onderdeel te zijn van de aanbidding.
4.5	Voor de dienst schoonmaak geldt dat het contract vanaf 01-01-2023 in de Raamovereenkomst komt. CBR zal drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de Overeenkomst een nulmeting laten uitvoeren door een onafhankelijke partij. Eventuele resultaten die niet conform contract zijn stemt CBR af met de huidige Opdrachtnemer.
4.6	Het CBR hecht grote waarde aan een zorgvuldige en tijdige implementatie van de gefaseerde toetreding van de verschillende diensten. Het CBR wijst er nadrukkelijk op dat de klant geen hinder mag ondervinden van de implementatiefase van het nieuwe Multi services contract.
4.7	Bij de verschillende latende contractpartijen en hun voorgangers werken met medewerkers die al geruime periode (jaren) werkzaam zijn bij het CBR. Graag houdt het CBR de optie open om met de nieuwe Opdrachtnemer in gesprek te gaan over een overname van enkele medewerkers om in dienst te treden bij het CBR.

5. Personeel en/of onderaannemers

Het CBR hecht veel waarde aan goed werkgeverschap, zowel voor de eigen organisatie als voor organisaties met wie het CBR samenwerkt. Zo ook de toekomstige Opdrachtnemer van deze Opdracht. Over de medewerkers die Opdrachtnemer inzet, stelt Opdrachtgever de volgende (basis)eisen.

Nr.	Omschrijving
5.1	Alle eisen gelden voor zowel eigen personeel als voor personeel van onderaannemers en inhuur, dat werkzaam is binnen en voor het CBR. In de volgende eisen wordt 'Personeel' hiervoor als term gebruikt.
5.2	De medewerkers zijn enthousiast, service- en klantgericht, proactief en hebben een 'hospitality DNA'.
5.3	Personeel van Opdrachtnemer is voldoende getraind en opgeleid om de gevraagde Dienstverlening te verrichten. Zij kennen de procedures, werkmethodieken en processen van de te gebruiken materialen, machines en middelen. Speciale aandacht gaat uit naar de hospitality naar onze klanten, veiligheid op en om de werkplek, hygiëne en kennis en kunde van de Dienstverlening.
5.4	Personeel wat bij de Opdrachtnemer onder contract staat behoudt de Opdrachtgever zich het recht toe om personeel door middel van een undermanagement constructie op te nemen in het personeelsbestand van de Opdrachtgever. Dit personeel komt onder aansturing van de Opdrachtnemer te staan.
5.5	De Dienstverlening, zoals omschreven in deze Aanbesteding, wordt op dit moment uitgevoerd door medewerkers die in dienst zijn van andere contractpartijen. Daar waar de wet 'Overgang van onderneming' het voorschrijft, is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om met de medewerkers van de huidige opdrachtnemer van het CBR, overleg te voeren of zij in dienst willen komen van Opdrachtnemer en waar van toepassing de arbeidsvoorwaarden vast te stellen. De inventarisatie van dit personeelsbestand behoort tot de implementatieperiode van het nieuwe contract. De cao per branche en de wettelijke bepalingen zijn hierbij van toepassing. Op dit moment is het voor het CBR niet mogelijk gespecificeerde overzichten met anonieme personeelsgegevens van medewerkers van de huidige opdrachtnemer bij te voegen. Opdrachtnemer dient de kosten die met overname van personeel gemoeid zijn op te nemen in haar prijsaanbieding.
5.6	Al het Personeel van Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) niet ouder dan twee (2) jaar, waaruit geen bezwaren blijken tegen de werknemers bij de uitoefening van zijn werkzaamheden. Daarboven behoudt het CBR zich het recht voor een (pré-employment) screening van Personeel te vragen aan de Opdrachtnemer.
5.7	Opdrachtnemer voorziet in representatieve bedrijfskleding voor zijn Personeel, waarin medewerkers herkenbaar zijn. In het kader van uniformiteit voorziet de bedrijfskleding in een integrale uitstraling.
5.8	Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal voldoende (minimaal niveau B1) voor het uitvoeren van de Dienstverlening. Deze beheersing dient te zijn in woord en geschrift, overeenkomend met het niveau van de functie.
5.9	Het CBR wil inspraak bij de inzet en eventueel vervanging van sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer en bij invulling van de rol van de accountmanager.
5.10	Opdrachtnemer draagt zorg voor dat de voortgang van de Dienstverlening niet door onder andere ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van zijn Personeel wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen casu quo inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring en opleidingseisen).

	Als het gaat om de uitvoering van operationele Dienstverlening mag de accountmanager van Opdrachtnemer zelf hierop acteren zonder toestemming. Elk kwartaal worden eventuele vervangingen van medewerkers bij het CBR gemeld. De Dienstverlening mag nooit hinder ondervinden of met een lagere kwaliteit geleverd worden.
5.11	Personeel van Opdrachtnemer dient zich te gedragen als een goede werknemer en dient zich op verzoek te kunnen legitimeren. Indien het CBR gedurende de contractperiode niet tevreden is over een medewerker zal vanuit Opdrachtnemer een verbeterplan worden opgesteld en uitgevoerd met betreffende medewerker. Als er naar de mening van het CBR geen verbeteringen zijn gezien binnen afzienbare tijd kan het CBR bepalen dat er een andere medewerker ingezet gaat worden. Bovenstaande geldt voor zowel uitvoerende medewerkers als voor medewerkers in regiefuncties.
5.12	De Wet arbeid vreemdelingen (Wav) verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren, in verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van personeel zonder werkvergunning zoals gesteld in de Wav. Opdrachtnemer is bekend met de bepalingen van de Wav en voldoet aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen en dient de daartoe benodigde controles uit te voeren.
5.13	Opdrachtnemer is ter zake van eventuele onderaannemers volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.
5.14	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet ketenaansprakelijkheid, zoals geregeld in de Invorderingswet 1990, en ook het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart het CBR tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, en ook tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor het CBR.

6. Juridisch en financieel

Het CBR wil graag samenwerken met een Opdrachtnemer die de vigerende wet- en regelgeving volgt en alle financiële procedures en huisregels naleeft. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich in ieder geval en in aanvulling op voorgenoemde eisen conformeert aan onderstaande (basis)eisen.

Nr.	Omschrijving
Juridisch	
6.1	Voor alle genoemde zaken in dit PvE en de te leveren Dienstverlening wordt gesteld dat Opdrachtnemer voldoet aan alle vigerende en relevante wet- en regelgeving.
6.2	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wet- en regelgeving.
6.3	Het CBR behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG en aanverwante wet- en regelgeving. Daarnaast maakt een Verwerkersovereenkomst deel uit van de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van de Dienstverlening. De Verwerkersovereenkomst wordt na gunning nader opgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
6.4	Zowel tijdens als na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van het CBR in de ruimste zin van het woord en draagt hij ervoor zorg dat ook zijn personeel, onderaannemers, (toe)leveranciers zich aan deze verplichting zullen houden.
6.5	Als er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het PvE en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken, dan prevaleert de strengste variant.
Financieel	
6.6	Het aantal werkbare dagen kan wijzigen. Voor deze Dienstverlening wordt uitgegaan van 260 werkbare dagen per jaar. Sluitingsdagen en (gedeeltelijke) bedrijfssluiting in verband met feestdagen of kerstvakantie zijn centraal georganiseerd. De behoefte voor de Dienstverlening gedurende deze periodes wordt tijdig door Opdrachtnemer geïnventariseerd en bepaald op basis van de behoefte van de eindgebruikers/of per locatie.
6.7	De Dienstverlening wordt verricht tegen de prijzen en tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer in Bijlage L - Prijzenblad.
Meer- en minderwerk	
6.8	Voor eenmalige en/of extra specialistische werkzaamheden die binnen de reikwijdte van de Opdracht liggen heeft Opdrachtnemer altijd een goedgekeurde Offerte nodig als de kosten boven € 500,- exclusief btw uitkomen. Aanvullende Dienstverlening tot en met een bedrag van € 500,- exclusief btw mag door Opdrachtnemer per direct worden uitgevoerd zonder voorafgaande goedkeuring van het CBR. Van éénmalige en/of extra specialistische werkzaamheden kan bijvoorbeeld sprake zijn ingeval van een éxtra grote schoonmaakronde of de organisatie en catering van feesten en partijen.
6.9	Van op en/of afschalen binnen de scope van de Dienstverlening kan ook sprake zijn indien het CBR een nieuwe locatie betreft of het aantal in gebruik zijnde ruimten op een locatie - al dan niet tijdelijk – uitbreidt of inperkt. Op dat moment gaan het CBR en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek om de impact in termen van Dienstverlening en financiën op de Opdracht gezamenlijk te bepalen.
6.10	In geval van dreigend meer- en/of minderwerk, stellen partijen elkaar daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. In geval van afstoten van locaties stellen partijen elkaar ten minste drie maanden voorafgaand aan de uitvoering van het meer- of minderwerk in kennis. Bij meer- en/of minderwerk als gevolg van een calamiteit stellen partijen elkaar direct op de hoogte. De kennisgeving kan het CBR aanleiding

	geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van het meer- en/of minderwerk een Offerte aan het CBR uit te brengen. Het meer- en/of minderwerk zal in samenspraak en zoveel als redelijkerwijs mogelijk voorafgaand aan de uitvoering van het meer- en/of minderwerk plaatsvinden.
6.12	Als door omstandigheden, die zijn toe te rekenen aan het CBR, overeengekomen werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, wordt in overleg tussen beide partijen in alle redelijkheid en billijkheid bepaald wat de meest passende oplossing hiervoor is in financiële zin.
6.13	Indien sprake is van structureel meer- en/of minderwerk, bijvoorbeeld indien sprake is van een definitieve verandering van omstandigheden zoals uitbreiding of inperking van de in gebruik zijnde ruimten of gebouwen, zullen partijen een (definitieve) wijziging van de Dienstverlening overeenkomen met inachtneming van de wederzijdse belangen van partijen.
6.14	Aanpassingen in de Overeenkomsten worden uitsluitend eenmaal aan het einde van elk kwartaal doorgevoerd. Wijzigingen gedurende het kwartaal worden achteraf opgenomen en verrekend.
6.15	Opdrachtgever is in staat om, indien incidenteel of structureel meer- en/of minderwerk gevolgen heeft voor de personele organisatie van Opdrachtnemer, hierop flexibel in te spelen. Als door gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals natuurrampen, pandemie of een nationale crisissituatie de normale bedrijfsvoering wordt gehinderd, staat het voor het CBR vrij om de Dienstverlening aan te passen dan wel tijdelijk stop te zetten. Opdrachtgever treedt voorafgaand aan het besluit in contact met de Opdrachtnemer om over dit besluit afspraken te maken. Opdrachtnemer brengt voor deze (tijdelijke) shut-down geen kosten in rekening bij het CBR. Wel zullen het CBR en Opdrachtnemer nauw met elkaar in contact blijven om te blijven focussen op wat wel mogelijk is tijdens een (tijdelijke) shut-down.

7. Regieorganisatie

Het CBR wil in samenwerking met Opdrachtnemer invulling geven aan het Multi services model. Binnen deze contractvorm stelt het CBR de kaders. De Opdrachtnemer is specialist op het vakgebied en dient binnen deze kaders waar mogelijk een hogere effectiviteit, efficiëntie en kwaliteit van Dienstverlening te bereiken. Het CBR is verantwoordelijk voor het informeren van de business over beleidsuitgangspunten, met bijbehorende afspraken voor de overeengekomen Dienstverlening met de Opdrachtnemer.

Om samen in regie invulling te geven aan het Multi services model, heeft het CBR een aantal eisen gesteld ten aanzien van deze beoogde invulling.

Nr.	Omschrijving
7.1	De medewerkers van de Opdrachtnemer met een regiefunctie zijn in woord en geschrift vloeiend in Nederlands. Het specifieke takenpakket en aan welke eisen (ervaring, opleidingsniveau, vaardigheden enzovoort) deze medewerkers moeten voldoen is terug te vinden in Bijlage A - IV Functieprofielen sleutelfunctionarissen.
7.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de integraliteit van de Dienstverlening middels het Multi services model, zoals uitgevraagd in het Beschrijvend Document.
7.3	Het CBR is, indien van toepassing, op tactisch en strategisch niveau verantwoordelijk voor de afstemming met de IT-partij, hard services leveranciers, pandeigenaar, gemeente en overige betrokkenen. Op operationeel niveau ligt deze verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer.
7.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen, coördineren en afstemmen van alle operationele activiteiten op het gebied van de in scope zijnde Dienstverlening. Om dit te kunnen doen worden de rollen in eis 7.8 verder uitgewerkt.
7.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren, analyseren en waar nodig bijsturen van de Dienstverlening zodat deze te allen tijde aansluit op de behoeften van de gebruikers. Opdrachtnemer legt hierover verantwoording af aan het CBR.
7.6	Opdrachtnemer heeft een (pro)actieve signalerende en adviserende rol. Opdrachtnemer adviseert en signaleert bij het CBR over relevante afhankelijkheden, ontwikkelingen en verbetermogelijkheden binnen de soft services, maar ook in relatie tot de Facilitaire dienstverlening buiten deze scope.
7.7	Opdrachtnemer heeft een single point of contact aangesteld op tactisch niveau als aanspreekpunt.
7.8	Rollen In de alinea's hieronder staan de meest relevante regierollen op tactisch en operationeel niveau nader toegelicht ter beeldvorming en duiding van de beoogde rolverdeling tussen het CBR en Opdrachtnemer. De strategische rollen zijn altijd binnen het CBR belegd.
7.9	<u>Klantmanagement</u> De facilitaire regisseurs van het CBR dragen zorg voor het interne klantmanagement. Onder klant wordt de afstemming met de locatieverantwoordelijke op tactisch niveau verstaan. De facilitaire regisseurs bespreken met de locatieverantwoordelijke onder andere het gewenste Dienstverleningsniveau, het proces, de financiële status en prognoses/ontwikkelingen over de business en voor de locatie. Ook worden verwachtingen vanuit de klant opgehaald en managen de facilitair regisseurs de verwachtingen richting de klant (mede gevoed vanuit de Opdrachtnemer). De verantwoordelijkheid voor de rol klantmanagement ligt bij het CBR.
7.10	<u>Product- en formatmanagement</u>

	Het CBR is verantwoordelijk voor het integrale soft-services beleid voor de volledige Dienstverlening. Het CBR verwacht van Opdrachtnemer als zijnde de vakinhoudelijk expert, proactief geadviseerd en gevoed te worden met relevante informatie en ontwikkelingen vanuit Opdrachtnemer om deze Dienstverlening te verbeteren en nog beter te laten aansluiten bij de klantbehoefte. Het integrale product- en formatmanagement kan in de toekomst bij Opdrachtnemer belegd worden. De verantwoordelijkheid voor de rol van product- en formatmanager ligt bij het CBR.
7.11	<u>Contractmanagement</u> Binnen het CBR wordt één medewerker aangesteld als contractmanager om de afstemming op tactisch niveau met de Opdrachtnemer vorm te geven. De contractmanager werkt intensief samen met de accountmanager aan Opdrachtnemerszijde teneinde volledige en correcte benutting en uitvoering van contracten te realiseren en te borgen. Hiertoe wordt de contractmanager proactief door Opdrachtnemer geïnformeerd en informeert Opdrachtnemer ook over relevante ontwikkelingen binnen het CBR. De contractmanager voert de performancedialoog met de Opdrachtnemer, stuurt op de KPI's, informeert actief de facilitair regisseurs over ontwikkelingen met betrekking tot de Dienstverlening, zodat zij dit waar relevant kunnen overbrengen naar hun klant. De verantwoordelijkheid voor de rol van contractmanager ligt bij het CBR. Onderdeel van het contractmanagement is het financieel management en beheer. De contractmanager stelt de budgetten op Dienstverleningsniveau op en informeert de facilitair regisseurs hierover. De contractmanager monitort de uitnutting van deze budgetten. Opdrachtnemer levert hiervoor forecast- en managementrapportages aan. Deze rapportages bevatten minimaal de analyses op diensten- en locatieniveau en financiële data.
7.12	<u>Projectmanagement</u> Projectmanagement, waarbij de Dienstverlening van Opdrachtnemer centraal staat, kan worden uitgezet bij Opdrachtnemer. Hiervoor wordt afhankelijk van de grootte en complexiteit van het evenement of project een bepaald niveau projectmanager ingezet. Projectmanagement is aangemerkt als ontwikkeldimensie.
7.13	<u>Kwaliteits- en risicomanagement</u> Opdrachtnemer is ten aanzien van managementinformatie, KPI's en overige relevante ontwikkelingen verantwoordelijk voor het genereren, valideren, rapporteren en analyseren van data. Tijdens de implementatiefase wordt het aantal rapportages, de frequentie, de vorm en inhoud in gezamenlijkheid overleg nader geduid. De rapportages moeten in alle gevallen minimaal voorzien in en bijdragen aan de informatiebehoefte die nodig is om de regierol die het CBR voor ogen heeft op tactisch en strategisch niveau in te vullen. Het CBR verwacht hierin een advies vanuit Opdrachtnemer. Daarnaast signaleert Opdrachtnemer proactief relevante markttrends en ontwikkelingen voor de diensten in scope. De rapportage dient als input voor een performance dialoog tussen de contractmanager van het CBR en de accountmanager van Opdrachtnemer, en voor de facilitair regisseurs als input voor klantmanagementgesprekken. Bovenstaand geheel dient in ieder geval aan het einde van de implementatie ingericht te zijn. De verantwoordelijkheid voor de rol van kwaliteit- en risicomanagement ligt bij Opdrachtnemer. In Bijlage A - IV Functieprofiel sleutelfunctionarissen komt deze rol terug in de functie van contractanalist.
7.14	<u>Servicedesk</u>

	De servicedesk van het CBR draagt zorg voor de tijdige en correcte afhandeling van meldingen in het FMIS die per e-mail of telefonisch worden ontvangen. De servicedesk is de schakel op operationeel niveau tussen de melder en de Opdrachtnemer. De verantwoordelijkheid voor de servicedesk ligt bij het CBR.
7.15	<u>Locatiecoördinatie</u> Opdrachtnemer ziet op locatieniveau toe op de levering van de gecontracteerde Dienstverlening, draagt zorg voor de continuïteit en dient als aanspreekpunt voor de eindgebruikers. Het CBR verwacht dat Opdrachtnemer proactief en op structurele basis met de facilitair regisseur in contact is om de verwachtingen te managen en ervaringen en behoeften op te halen. De locatiecoördinator heeft tevens, zeker in het eerste contractjaar, hoogfrequent contact met de facilitaire regisseurs om hun rol als klantmanager in te kunnen invullen en voorziet hen van relevante informatie. De verantwoordelijkheid voor de rol locatiecoördinatie ligt bij Opdrachtnemer.
7.16	<u>Databeheer en -analyse</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het databeheer en -analyse ten aanzien van: • Addenda en Nadere Overeenkomsten op locatieniveau; • Mutaties in Addenda/Nadere Overeenkomsten; • Uniforme managementrapportages op locatieniveau; • Actualiseren ruimtestaten, glasstaten en overige relevante (locatie)data. Opdrachtnemer levert minimaal elk kwartaal een update en analyse van alle relevante data aan het CBR. In één opslag dient duidelijk te zijn welke mutaties er zijn geweest. Onder contractbeheer verstaat het CBR het administratieve proces van opzetten, invullen, actueel en toegankelijk houden van alle vastgelegde informatie over deze Overeenkomst, teneinde het ondersteunen van het contractmanagement binnen het CBR. De verantwoordelijkheid voor de rol databeheer en -analyse ligt bij Opdrachtnemer. In Bijlage A - IV Functieprofielen sleutelfunctionarissen komt deze rol terug in de functie van contractanalist.
	Facilitair management informatie systeem (FMIS)
7.17	Het CBR heeft voor alle klachten, wensen, informatieaanvragen en storingen een servicedesk die meldingen opvolgt. Deze meldingen worden gemaakt in het FMIS van het CBR. Het FMIS is Topdesk. Op dit moment is het CBR aan het nadenken over de toekomst van FMIS. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij proactief meedenkt.

8. Contract- en Leveranciersmanagement

Voor het CBR vormt contract- en leveranciersmanagement (CLM) een belangrijk aspect binnen dit Multi services contract. Om ervoor te zorgen dat de gewenste samenwerking wordt gerealiseerd, stelt het CBR de volgende eisen aan CLM.

Nr.	Omschrijving				
	Communicatie				
8.1	De communicatie- en overlegstructuur vindt tussen het CBR en Opdrachtnemer plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen en de frequenties. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen het CBR en Opdrachtnemer.				
	Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) het CBR	Onderwerpen
	Operationeel	Eén keer per maand met elke facilitair regisseur	Opdrachtnemer	Facilitair regisseur	Voortgang operationele Dienstverlening Incidentenafhandeling Planning/projecten
	Tactisch	Eén keer per kwartaal	Accountmanager Opdrachtnemer	Contract- en leveranciersmanager soft services	Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren Evaluatie samenwerking Facturering Voortgang Issues en incidenten Verbetervoorstellen/klanttevredenheid
	Strategisch	Eén keer per jaar	Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Manager I&FZ en contract- en leveranciersmanager soft services	(Organisatie) ontwikkelingen Samenwerking MVO Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Budget versus realisatie Formele wijzigingen contractstatus Goedkeuren jaarplanning
8.2	In de eerste maanden van het contract zal de overlegfrequentie intensiever zijn dan aangegeven in bovenstaande tabel. In het implementatieplan zal dit nader worden uitgewerkt.				
8.3	Het CBR is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.				
8.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt voor elk overleg, op elk niveau.				
	Escalatiestructuur				
8.5	De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur: • Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; • Tactisch niveau escaleert altijd op strategisch niveau. Als er een geschil is ontstaan dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, zal in eerste instantie de escalatiestructuur, zoals hierboven beschreven, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Als het niet lukt om het				

	geschil op te lossen en het geschil is op strategisch niveau geëscaleerd, dan wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering. Als het onopgeloste geschil een materiële invloed heeft op de uitvoering van de Overeenkomst, zullen beide partijen zich tot het uiterste inspannen om de verstreken tijd tot een minimum te beperken door een oplossing voor het geschil te bereiken.
	Kwaliteits- en risicomanagement
8.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kwaliteits- en risicomanagement.
8.7	Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Opdrachtnemer periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract. Deze managementinformatie wordt aangeleverd op twee manieren: • Maandelijks operationele managementrapportages op locatieniveau voor de facilitair regisseurs; • Elk kwartaal tactische managementrapportages voor de contractmanager. De eerste managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk één maand voor de start van de Dienstverlening. Dit is een voorbeeld hoe de managementinformatie eruit gaat zien. Opdrachtgever dient deze wijze van aanleveren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het einde van de eerste maand na de start van de Dienstverlening. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie). De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de operationele managementrapportages zijn: • Voortgang operationele Dienstverlening; • Incidentenafhandeling; • Planning/projecten. De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de tactische managementrapportages zijn: • Algemeen (denk hierbij aan: wijzigingen in de scope, volumes, verbeterpunten, planning et cetera); • Kwaliteit van de desbetreffende Dienstverlening (denk hierbij aan: technisch/beleving, aantal gebruikers of bestellingen, afwijkingen resultaatafspraken, knelpunten en bijbehorende oplossingen et cetera); • Scope (wijzigingen in scope); • Financieel (denk hierbij aan: uitnutting van het budget, facturatie, openstaande facturen, meer- en minderwerk, et cetera); • Acties en verbeterpunten; • Openstaande facturen; • Overzicht klachten, meldingen en storingen; • Planning; • Personeelsmutaties.
8.8	Ondanks dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het kwaliteits- en risicomanagement zal Opdrachtgever zelf ook de kwaliteit van de Dienstverlening op verschillende manieren meten om het kwaliteits- en risicomanagement van Opdrachtnemer te valideren. Denk hierbij aan bijvoorbeeld mystery visits en kwaliteitsaudits. Resultaten worden besproken tijdens een tactisch overleg.

	Om de objectiviteit te waarborgen worden de metingen vooraf niet kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer. Het CBR informeert de Opdrachtnemer over de behaalde resultaten. De score geeft input voor een eventuele verlenging van de contractduur of een ontbinding van de Raamovereenkomst.
	Kritische Succes Factoren
8.9	Het CBR heeft Kritische Succes Factoren (KSF) opgesteld voor de Dienstverlening. KSF: Overkoepelend: • Operational excellence; • Kwaliteitsimpuls; • Resultaatgerichte samenwerking; • Meerwaarde Opdrachtnemer • Business control; • Succesvolle implementatie en transitie; • Duurzaamheid (social return). Specifiek voor jaar 1: • Kwaliteitsimpuls: catering concept; • Continuïteit: succesvolle implementatie. Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte als stuurgerichte KPI's. De KSF en onderliggende KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld. In sommige gevallen is hiervoor al een voorzet gedaan en vormt deze voorzet het uitgangspunt. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Opdrachtnemer de vastgestelde target niet behaalt dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient Opdrachtgever een verbetering te zien. Dit wordt als agendapunt besproken tijdens het volgende tactische overleg.
	Kritische Prestatie Indicatoren
8.10	De KSF zijn doorvertaald naar KPI's. In bijlage A - III KPI-model is de eerste uitwerking te vinden. Het KPI-model wordt in de implementatiefase definitief gemaakt.
8.11	Het CBR behoudt zich het recht om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen CBR en Opdrachtnemer.
	Exitplan
8.12	Het CBR streeft ernaar een succesvolle, langdurige samenwerking aan te gaan met Opdrachtnemer. Mochten het CBR en Opdrachtnemer toch afscheid van elkaar nemen, wanneer de looptijd van de Overeenkomst verstreken is, dan wel wanneer de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd, dan zijn duidelijke afspraken hierover van groot belang. Om deze reden heeft het CBR de volgende basiseisen opgesteld. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Overeenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer.
8.13	De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Raamovereenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.

8.14	Tijdens de overgang naar de nieuwe leverancier bij contractbeëindiging dient Opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de lopende zaken. Dit dient Opdrachtnemer te doen door een informatiesessie te houden voor de medewerkers. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever hierover op de hoogte te brengen en hiervoor uit te nodigen. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer beter verlopen. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers die overgaan naar de nieuwe Opdrachtnemer ter zijde staan en eventuele vragen omtrent de overgang beantwoorden. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor de communicatie met de Ondernemingsraad en vakbonden.
8.15	Tijdens de overgang naar de nieuwe leverancier bij contractbeëindiging is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit PvE. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hierover dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming te bereiken.
8.16	Bij einde Raamovereenkomst wordt door een door Opdrachtnemer aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan voordat overdracht van Dienstverlening plaatsvindt. Eventuele constatering van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde Dienstverlening worden voor overdracht door of voor rekening van Opdrachtnemer opgelost.
8.17	Op locatieniveau wordt een exitrapport beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn.

9. Dienst specifieke eisen;

- A. Schoonmaak;
- B. Afval;
- C. Catering;
- D. Ongedierte;
- E. Groenvoorziening;
- F. Gladheidbestrijding.

Alle voorgaande eisen gelden voor de volledige Dienstverlening. Naast deze - meer algemene - eisen zijn er ook nog eisen en service level afspraken per dienst geformuleerd. Per dienst zijn deze in ondergaande paragrafen weergegeven.

Voor de facilitaire Dienstverlening wordt verwacht dat de Dienstverlening conform de volgende service level afspraken van CBR aan de business/gebruikers wordt geleverd. Hierbij geldt dat de dienstverlening van Opdrachtnemer direct of indirect van invloed is op de groen gearceerde werkzaamheden. Van Opdrachtnemer wordt zodoende ook gevraagd minimaal conform onderstaande SLA te werken.

Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Categorie 4	Categorie 5	Categorie 6
Binnen 4 uur opgelost	Binnen 16 uur opgelost	Binnen 24 uur opgelost	Binnen 3 tot 4 dagen opgelost	Binnen één week opgelost	Op afspraak
Wateroverlast	Gladheidsbestrijding	Toner vervangen	Bestellingen versturen	Vergadering verzoek	Offertes binnen scope van de opdracht
Brand / salvagedienst		Verlichting vervangen	Schoonmaakverzoek en zwaar	Overwerk aanmelden	Nieuw meubilair
Ongeval		Schoonmaakverzoek en licht	Verstopping sanitair/riool	Cateringverzoek	Interne verhuizingen
Stroomuitval		Storing toegangsdeuren	Toegangspasje aanmaken	Storingen apparatuur	Inkoop
Agressief gedrag		Klachtenafhandeling	Wandbekleding ophangen	Klimaat klachten	Aanvragen intern en extern beording
Pand niet toegankelijk		Algemene vraag	Camerabeelden opslaan	Kleine schadereparatie	Specialistisch reinigen
Alle zaken waardoor het hoofdproces geen doorgang kan vinden		Sanitaire voorzieningen defect (non-touch).	Locker repareren		Extra glasbewassing
Liftstoring/beklemming		Melding additionele openstelling CBR locatie	Groenvoorziening binnen na melding Servicedesk		Evenementen catering/partycatering
Vending automaten, warme- en koude drankenautomaat defect		Extra lediging afval			
Melding ongedierte bestrijding buiten regulier onderhoud		Banqueting verzoek			
		Groenvoorziening buiten na melding Servicedesk			

9A. Schoonmaak specifieke eisen

	Algemeen
9A.1	Het schoonmaakonderhoud binnen het CBR omvat de volgende aspecten: • Reguliere schoonmaak, bestaande uit dag- of avondschoonmaak; • Periodieke schoonmaak; • Specialistische schoonmaak; • Glasbewassing binnen- en buitenzijde; • Specialistische en/of afroepwerkzaamheden; • Sanitaire middelen (non-touch).
	Dagelijkse schoonmaak
9A.2	Bij de locaties van het CBR vindt gedurende maandag tot en met vrijdag het dagelijkse schoonmaak plaats. Per locatie is de frequentie verschillend.
9A.3	De werktijden variëren op dit moment van schoonmaak in de ochtend, op de dag tot in de avond. Afhankelijk van de behoefte van de eindgebruikers van de desbetreffende locatie worden de werktijden vastgesteld. Een ander tijdstip op de dag is bespreekbaar tijdens de implementatieperiode.
9A.4	Het uitgangspunt is resultaatgerichte schoonmaak. Dit betekent dat er reinheidseisen zijn vastgesteld waaraan de kwaliteit direct na schoonmaak moet voldoen. De exacte invulling van de werkzaamheden wordt overgelaten aan Opdrachtnemer. De reinheidseisen zijn per element vastgesteld en onderverdeeld in hoog- en laagfrequent.
9A.5	Niet elke locatie is voor Opdrachtnemer toegankelijk. IT-ruimtes worden onder begeleiding schoongemaakt. In de implementatiefase worden hier nadere afspraken over gemaakt.
	Periodieke schoonmaak
9A.6	Met betrekking tot de laag frequente periodieke werkzaamheden stelt Opdrachtnemer aan het begin van elk kalenderjaar een planning op en deelt deze met het CBR ter goedkeuring.
9A.7	Alle ruimtestaten zijn opgenomen per locatie in één totaaloverzicht en zijn toegevoegd als bijlage A - I Locatiekenmerken.
	Periodiek vloeronderhoud
9A.8	Het vloeronderhoud wordt bepaald aan de hand van de fabriekseisen voor onderhoud van het type vloer. De onderhoudsfrequentie is te bepalen aan de intensiteit waarmee de vloer vervuild wordt. De Opdrachtnemer bepaalt op basis van resultaat de schoonmaakfrequentie.
	Glasbewassing binnen- en buitenzijde
9A.9	Alle benodigde informatie over glasbewassing is te vinden in bijlage A - I Locatiekenmerken.
	Specialistische en/of afroepwerkzaamheden
9A.10	Alle benodigde informatie over specialistische en/of afroepwerkzaamheden zijn te vinden in bijlage A - I Locatiekenmerken.
	Sanitaire middelen (non-touch)
9A.11	In de toiletgroepen van het CBR is het een vereiste om zoveel als mogelijk non-touch producten toe te passen in de natte ruimten. De volgende sanitaire producten dienen aanwezig te zijn: • Handdoekenrolhouder enkele uitvoering; • Handdoekenrolhouder dubbele uitvoering; • Toiletpapierhouder; • Toiletgarnituur (borstel + houder) wandmontage; • Luchtverfrissers; • Toiletbrilreiniger;

	• Waterbesparende kranen met sensor; • Toiletbrillen.
	Technische kwaliteit
9A.12	De technische kwaliteitsmeting wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd. De Opdrachtnemer voert op elke locatie een kwaliteitsmeting uit van de werkzaamheden; de zogeheten KAM-metingen. Indien het CBR dit wenst, kan de Opdrachtnemer op elk gewenst moment de tijdstippen en uitslagen inzichtelijk maken. Deze uitslagen mogen niet ouder dan twee weken zijn. De technische kwaliteit van het schoonmaakonderhoud wordt, per locatie, minimaal eenmaal per jaar, door een onafhankelijke externe partij beoordeeld, volgens het VSR-kwaliteitmeetsysteem schoonmaak of vergelijkbaar eigen systeem in opdracht van het CBR. Hierbij vindt onaangekondigd steekproefsgewijs op één tot zes door Opdrachtnemer te bepalen locaties, per locatietype (A, B, C, D, E) een controle plaats. Op jaarbasis leidt dit tot een totaalscore. De technische kwaliteit wordt gemeten aan de hand van de volgende AQL-waardes: • Bureau ruimtes 7%; • Verkeersruimtes 7%; • Sanitairruimtes 4%. De voorlopige resultaten worden direct mondeling bekend gemaakt aan de Opdrachtnemer. Binnen één week zijn de definitieve resultaten bekend gemaakt bij het CBR.

9B. Afvalspecifieke eisen

	Algemeen
9B.1	Opdrachtnemer dient te zorgen voor het frequent afvoeren van afvalstromen binnen de organisatie, waaronder restafval, papier/karton, vertrouwelijke stukken, klein chemisch afval en grof afval (verbouwingen), waardoor er geen afval buiten de containers geplaatst kan worden. De belevingskwaliteit van afval dient op orde te zijn.
9B.2	In Bijlage A - I locatiekenmerken is terug te vinden wat gefaciliteerd wordt per locatie.
9B.3	Restafval - Op elke locatie van het CBR staat een restafvalcontainer. De grootte van de container wordt bepaald aan de hand van het aantal gebruikers. Het CBR zet in op efficiëntie in transport waardoor eerder een grotere container wordt ingezet met een laag aantal ophaalritten. In bijlage A - II locatiekenmerken is terug te vinden welke grootte container per locatie gewenst is.
9B.4	Papier/karton - Op A-locaties is een papier/karton container gewenst. In de kantoren wordt zoveel mogelijk papier/karton verzameld om te transporteren naar de papier/kartoncontainer buiten op het CBR-terrein of in de daarvoor bestemde containerruimten.
9B.5	Vertrouwelijke stukken - Opdrachtnemer zorgt voor een veilige manier van de afvoer van vertrouwelijke stukken. Er dient per verdieping een mogelijkheid te zijn om deze vorm van afval distributie mogelijk te maken. De containers moeten zijn afgesloten door middel van een slot waardoor er geen mogelijkheid is om de vertrouwelijke stukken uit de container te halen. In overleg met het CBR wordt de afhaalfrequentie bepaald.
9B.6	Chemisch afval - Op A-locaties is er ook een afvalstroom van klein chemisch afval. De afvalcontainers worden centraal op kantoor geplaatst bij facilitaire zaken. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat klein chemisch afval centraal wordt verzameld en afgevoerd naar de daarvoor bestemde distributiecentra.
9B.7	Grof afvalcontainers - Incidenteel is er bij interne verhuizingen of grote interne schoonmaakacties een grof afvalcontainer nodig. De containers worden op verzoek afgeroepen bij de leverancier door de Opdrachtnemer. Aan de hand van het te distribueren afvalsoort wordt de containergrootte bepaald.

9C. Catering specifieke eisen

	Algemeen
9C.1	De catering Dienstverlening binnen het CBR omvat de volgende aspecten: • Bedrijfsrestaurant; • Koffiecorner; • Vergaderservices; • Warme- en koude drankenvoorziening; • Evenementen & partycatering; • Automaten catering overige locaties; • Koffie/thee en water voor cursisten op een vijftal locaties; Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam, Zwolle en Utrecht
	Bedrijfsrestaurant
9C.2	De openingstijden van de cateringvoorzieningen variëren per locatie, maar hebben alle betrekking op de lunch en zijn terug te vinden in Bijlage II - Locatiekenmerken. De cateringvoorziening voor de lunch wordt op dit moment geleverd in de vorm van een buffet. De buffetten worden klaargezet door een cateringmedewerker die vanuit de keuken gerechten bereidt en men kan door selfservice hiervan gebruik maken. Er wordt op dit moment afhankelijk per locatie, afgerekend bij een zelfscankassa of een bemande kassa. Het CBR staat open voor andere passende oplossingen en

	verwacht van Opdrachtnemer om hierin mee te denken tijdens de implementatieperiode.
	Het huidige aantal pandbewoners, het gemiddeld aantal lunchgebruikers per locatie en de gemiddelde besteding is terug te vinden in de Bijlage II - Locatiekenmerken. Het aantal lunchgebruikers en de gemiddelde besteding is gebaseerd op het gemiddelde van het CBR voor Covid-19.
9C.3	Ter indicatie geeft het CBR hieronder aan welke producten op dit moment in het standaard assortiment zitten: • Baguettes small & large; • Zachte bolletjes wit/bruin; • Breadrolls; • Bakery hot; • Wraps; • Smoothies • Soep; • Salades basic & luxe; • Zuivel; • Fruit; • Yoghurts; • Zoetigheid en lekkernij (brownies, muffins); • Warme en koude dranken.
9C.4	In de spoelkeuken wordt alle afwas gedaan door Opdrachtnemer. De eindgebruiker is zelf verantwoordelijk voor het debarrasseren van het gebruikte serviesgoed naar de afwaskeuken en het weggooien van afval.
9C.5	Er dient op elke locatie minimaal een standaard assortiment te zijn dat dagelijks verkrijgbaar is. Opdrachtnemer kan dit - naar eigen invulling - aanvullen met een luxe assortiment.
9C.6	De volgende artikelen worden op alle locaties waar catering georganiseerd is gratis verstrekt aan de lunchgebruiker: • Zout en peper; • Servetten en take-away artikelen (waaronder take-away bags); • Disposables.
9C.7	Het assortiment moet bestaan uit producten waarmee een gezonde en voedzame lunch kan worden samengesteld. Het CBR hecht waarde aan het gebruik van duurzame producten. Producten uit de frituur zijn niet toegestaan bij het CBR.
9C.8	Het assortiment moet mogelijkheden bieden voor vegetariërs, medewerkers met een andere culturele achtergrond en eventuele diëten.
9C.9	De lunch moet eenvoudig mee te nemen zijn in take-away bags.
9C.10	De keukeninrichting op de locaties is in eigendom van het CBR. Ook alle apparatuur met een stekker - met uitzondering van de warmhoudlamp voor warme snacks - is in eigendom van het CBR. De apparatuur is in onderhoud via het CBR. Het CBR zorgt voor vervanging bij een defect apparaat.
9C.11	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in optimale staat houden van de keuken en de grootkeukentechniek. Hieronder verstaan wij de dagelijkse schoonmaak, de jaarlijkse dieptereiniging van de wanden, plafonds, vloeren en grootkeukentechniek.
9C.12	Het bedrijfsrestaurant dient ook gebruikt te kunnen worden als werkcafé.
	Koffiecorner
9C.13	In de koffiecorners op de A- en een deel van de B-locaties wordt persoonlijke catering gefaciliteerd. De klant van het CBR wordt hier gastvrij ontvangen met een divers, uitnodigend, vers en betaalbaar aanbod van producten. Aangezien een groot deel van de gebruikers kortstondig bij het CBR te gast is, is het aanbod van producten hierop aangepast.

9C.14	In de koffiecorners worden de klanten bediend vanachter een counter waarbij een duidelijke productkeuze zichtbaar is. Daarnaast een overzichtelijke prijslijst waaruit vooraf duidelijk wordt gemaakt aan de klant wat de prijzen zijn. In de koffiecorners staan luxe koffiemachines die een hoogwaardige kop koffie schenken tegen een betaalbaar tarief van maximaal € 2,- per warme drank of andere warme versnapering in het aanbod. De huur-, en/of leasekosten van de luxekoffiemachines dient de aanbieder uit zijn exploitatie te bekostigen.
9C.15	Voor personeel geldt een kortingspercentage van 50% op het volledige assortiment. De korting wordt gegeven op vertoon van de personeelspas.
Vergaderservices/banqueting	
9C.16	Voor het CBR dient er een uitgewerkte banquetingmap (webbased) beschikbaar te worden gesteld waar per kostenplaats een banquetingverzoek kan worden aangevraagd op elke locatie van het CBR. In deze banquetingmap dienen de uitgevraagde arrangementen uitgewerkt weergegeven te worden, inclusief representatief beeldmateriaal en prijzen. Hierbij zijn de randvoorwaarden tot een minimum beperkt en liggen de vaste verrekenprijzen vast. De Opdrachtnemer dient binnen deze kaders invulling te geven aan de arrangementen volgens de in het PVE gestelde voorwaarden. Het staat de Opdrachtnemer vrij om meerdere arrangementen aan te bieden binnen een gelijke vaste verrekenprijs.
9C.17	Verrekening van kosten vindt plaats op factuurnaam 'banqueting', per maand, per kostenplaats, naam, datum en soort aanvraag om de herleidbaarheid van de bestelling te kunnen waarborgen.
Warme en koude drankenvoorziening	
9C.18	Alle koffieautomaten van het merk Eaquator en watercoolers zijn in eigendom van het CBR met uitzondering van de hoog volume koffiemachines aan de koffiecorners op de begane grond voor de klant. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvullen, schoonmaken, oplossen van storingen en technisch onderhouden van de warme- en koude dranken automaten.
9C.19	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij alle machines en ingrediënten aanbiedt tegen een goede prijs- en kwaliteitverhouding. Het CBR verwacht dat dit minstens gelijkwaardig is aan het huidige aanbod. De smaakbeleving wordt jaarlijks gemeten door een onafhankelijke partij.
9C.20	Het CBR verwacht dat indien Opdrachtnemer een offerte uitbrengt voor een nieuwe machine dat deze voldoet aan hoge kwaliteitseisen; sterk, solide, gemakkelijk in gebruik, eenvoudig te reinigen aan binnen- en buitenzijde en eenvoudig te vullen met producten. De nieuwe machine dient minstens vergelijkbaar te zijn met de huidige kwaliteit van het machinepark. Het CBR is erg tevreden over het huidige machinepark. Indien machines vervangen moeten worden prevaleert de huidige machine.
9C.21	In het geval er een nieuwe automaat nodig is, is Opdrachtnemer verantwoordelijk om Offerte uit te brengen richting het CBR ter bespreking en ter goedkeuring.
9C.22	In de pantry's op de A-locaties dient Opdrachtnemer de volgende elementen te hebben staan: • Diverse soorten smaken thee; • Suikerzakjes; • Lepeltjes; • Bekers; • Melk.
Evenementen & partycatering	
9C.23	Het kan voorkomen dat op locatie partycatering gewenst is. Het CBR zal hiervoor een verzoek indienen. De scope van de opdracht wordt dan vooraf uitvoerig besproken met de aanvrager. Op basis van de opdracht wordt vooraf een offerte

	overhandigd aan de aanvrager. Na akkoord treedt de cateraar in overleg met de aanvrager om het werk in te plannen en te communiceren.
	Automatencatering overige locaties
9C.24	Op alle locaties, behalve A en E-locaties, dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor een kostenneutraal ingeregeld model in automatencatering met snoep/snack en warme drankenautomaten. De automaten dienen te worden geplaatst, bijgevuld en onderhouden door Opdrachtnemer.
9C.25	De automaten moeten zich conformeren aan de look-and-feel van het CBR. Dit betekent dat de automaten rust uitstralen, niet voorzien zijn van merkreclame anders dan CBR-signing.
9C.26	De betaalwijze voor de gefaciliteerde automatiek dient door middel van NFC-betaling mogelijk gemaakt worden.
9C.27	In de automaten worden enkel consumptieve producten aangeboden.
	Koffie/thee en water voor cursisten educatieve maatregel alcohol (EMA)
9C.28	Bij het CBR worden op een selectie van gebouwen (Zwolle, Eindhoven, Rotterdam, Amsterdam en Utrecht) cursussen gegeven waarbij EMA van kracht is. Aan deze klanten wordt kosteloos koffie, thee en water aangeboden namens het CBR. De Opdrachtnemer dient dit te faciliteren.
	Verbijzonderheden of specials
9C.28	De werkcafés (bedrijfsrestaurants) zijn gedurende de openingstijden van een locatie geopend om elkaar te ontmoeten, voor overleg, besprekingen of als werkplek. In het werkcafé wordt ook de lunch verzorgd.
9C.29	Binnen het CBR zijn de werkcafés voorzien van selfservice of pin-kassa. Het product wordt gescand door de klant zelf en de klant rekent vervolgens af bij één van de zelfscankassa's.
	Service level afspraken
9C.30	Storingen voor alle automaten dienen binnen een tijds kader van vier uur te zijn opgelost vanaf het moment van melden in het FMIS.
9C.31	De downtime van de automaten is gesteld op maximaal twee uur.
9C.32	De smaakbeleving (de mate van tevredenheid) van de klant (gebruiker) over de warme dranken (koffie, thee) is minimaal een 7,5.

9D. Ongedierte specifieke eisen

	Algemeen
9D.1	De ongediertebestrijding Dienstverlening binnen het CBR omvat de volgende aspecten: • Preventieve bestrijding; • Reactieve bestrijding.
9D.2	Opdrachtnemer dient ten minste de volgende plaagdieren, in alle stadia (preventief en reactief), te kunnen behandelen dan wel te bestrijden (volgens, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en voorschriften), ongeacht de soort/de familie(-groep): • Knaagdieren: muizen, ratten; • Haasachtigen: konijnen; • Vliegende insecten: vliegen, muggen, motten, wespen, bijen, hout aantastend; • Kruipende insecten: kakkerlakken, mieren, zilvervisjes, papiervisjes, luizen, bedwantsen, houtwormen, huisstofmijt, kevers, hout aantastend; • Vogels: duiven, mussen, meeuwen, reigers, spreeuwen, kauwen, ganzen; • Overige plaagdieren: pissebedden, spinnen, vlooien, mollen et cetera.

	De opsomming onder 'overig' is niet limitatief daar zich in de loop der tijd 'soorten' kunnen aandienen die niet eerder zijn geconstateerd. Als dan treden partijen in nader overleg.
	Eisen aan de Dienstverlening
9D.3	Preventieve bestrijding - De Opdrachtnemer loopt maandelijks zijn controlerende in en rondom het gebouw en geeft advies aan het CBR om ongedierte te voorkomen. Dat kan zijn in organisatorische-, mitigerende- of technische vorm van preventief handelen. Bij advies van Dienstverlening wordt vooraf altijd eerst een offerte gemaakt waarvoor het CBR officieel opdracht geeft door middel van een order. De offerte wordt altijd ingediend bij de Servicedesk van het CBR.
9D.4	Reactieve bestrijding - CBR kan een verzoek doen voor reactieve bestrijding op locatie. Op de locatie is dan per direct een noodzaak tot ongediertebestrijding waar een analyse op moet plaatsvinden. Blijkt na analyse dat er meerwerk noodzakelijk wordt geacht, dan dient vooraf een offerte te worden opgesteld. De offerte wordt na het opstellen per direct opgestuurd naar de Servicedesk van het CBR. Na opdracht volgt verdere opvolging van de Dienstverlening.
	Service level afspraken
9D.5	Na verzoek tot reactieve bestrijding is Opdrachtnemer ten minste binnen vier uur na melding ter plaatse en zorgt ervoor dat maatregelen die per direct kunnen worden genomen ook direct worden toegepast.

9E. Groenvoorziening specifieke eisen

Buiten

	Algemeen
9E.1	De buitengroenvoorziening geldt slechts op een selectie van gebouwen. De onderhoudsfrequentie wordt bepaald op beeldniveau.
9E.2	Bij elke onderhoudsbeurt dient ook het zwerfafval te worden verwijderd op de terreinen. Hiermee zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat een ordentelijk niveau van onderhoud en beeld wordt toegepast op de terreinen.
	Technische kwaliteit
9E.3	De beeldkwaliteit waaraan voldaan moet worden is beeldkwaliteit niveau B (bijlage A – V). Dat houdt in dat beperkte mate van onkruid op de terreinen toegestaan is. Dit geldt ook voor de beplanting in de tuinen. Het beeld mag een beperkte mate van uitloop hebben bij het groen.
	Belevingskwaliteit
9E.4	Na elke onderhoudsbeurt dient de Opdrachtnemer ter bevestiging foto's te nemen van de 'voor en na'-onderhoudssituatie. Met deze vorm van borging van de Dienstverlening blijft een goed beeld bestaan op welk onderhoudsniveau geacteerd wordt door de Opdrachtnemer.

Binnen

	Algemeen
9E.5	Elke locatie heeft binnenbeplanting. Er worden twee soorten beplanting gehanteerd: echt en kunststof.
9E.6	Nieuwe locaties worden van binnenbeplanting voorzien. De beplanting wordt zorgvuldig samen met het CBR geselecteerd, waarbij de nadruk ligt op onderhoudsvriendelijke beplanting. Op de geluidswerende kasten worden plantenbakken geplaatst die gevuld worden met onderhoudsvriendelijke binnenbeplanting.

9E.7	In het geval van een nieuwe locatie maakt Opdrachtnemer een offerte voor het bijplaatsen van nieuwe beplanting. De offerte wordt voorgelegd aan de facilitair regisseur van de locatie.
	Technische- en belevingskwaliteit
9E.8	De binnenbeplanting kunststof dient stofvrij te zijn.
9E.9	De binnenbeplanting echt dient er verzorgd uit te zien én mogen geen ziektes hebben.

9F. Gladheidsbestrijding specifieke eisen

	Algemeen
9F.1	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van gladheidsbestrijding. Elk winterseizoen heeft het CBR wel te maken met gladheid, sneeuw en ijsvorming op de parkeerterreinen en toegangswegen. In het geval van sneeuwval en/of gladheid dient Opdrachtnemer werkzaamheden uit te voeren om het terrein en de toegangswegen naar de hoofdingang vrij te houden.
9F.2	Nagestreefd dient te worden dat de entree tot gebouwen vóór reguliere kantoortijden - afhankelijk van locatie - goed begaanbaar is. Indien noodzakelijk vinden werkzaamheden buiten openstellingstijden plaats.
9F.3	Na elke onderhoudsbeurt dient de Opdrachtnemer ter bevestiging foto's te nemen van de onderhoudssituatie. Deze foto's dienen aangeleverd te worden bij de servicedesk.
9F.4	Op alle locaties wordt een afweging gemaakt tussen preventieve en/of correctieve gladheidsbestrijding.
	Service level afspraken
9F.5	Na een melding wordt binnen zestien uur de hoofdingang van de locatie ijs- en sneeuwvrij gemaakt en gladheid bestreden.