

Bijlage A – Programma van Eisen

Eisen t.a.v. de aanbesteding

Functionele Eis 1: Tarief

Inschrijver offreert met betrekking tot het uitvoeren van schoonmaakonderhoudswerkzaamheden volgens het aangeboden stramien. De geoffreerde rekentarieven gelden bij mogelijke gunning als maximaal te hanteren tarief. De tarieven zijn “all-in” incl. reis- en verblijfkosten. Alle eventueel verdere bijkomende kosten dienen te zijn inbegrepen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Functionele Eis 2: Kortingen

Het is niet toegestaan om kortingen aan te bieden.

Functionele Eis 3: Procedure van verificatie, afstemming en contractsluiting

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om Inschrijvingen te verifiëren. De beoordelingscommissie stelt ter voorbereiding op de verificatie vast op welke punten de door de Inschrijver geleverde informatie geverifieerd moet worden. Blijkt tijdens de bespreking met de Inschrijver dat in de offerte onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen.

Eisen t.a.v. de opstart

Functionele Eis 4: Nulmeting aanvang contract

Voor aanvang van de werkzaamheden zal een nulmeting uitgevoerd worden. Opdrachtnemer dient hierbij aanwezig te zijn. Dit zal plaatsvinden na definitieve gunning en vóór de ingangsdatum van de overeenkomst (tijdens de implementatietermijn).

Functionele Eis 5: Planning

Ten aanzien van de opstart van het contract dient het schoonmaakbedrijf een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal drie weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen de verschillende scholen van Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer. Wekelijks dient het schoonmaakbedrijf een update te verzorgen van de voortgang van de opstart.

Eisen t.a.v. het personeel

Functionele Eis 6: Overname personeel huidige schoonmaakorganisatie

Bij gunning dient de Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf (artikel “werkgelegenheid bij contractwisseling”) toe te passen. In genoemd artikel staat onder andere dat bij contractwisseling het schoonmaakbedrijf, dat de opdracht verwerft, verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende werknemers, dat minimaal 1,5 jaar op het betreffende project werkzaam is, over te nemen. Zie hiervoor **Bijlage G**.

Bij overname van de onder de regeling vallende personeelsleden van de schoonmaakorganisatie dat tot de datum van ingang van het nieuwe contract het schoonmaakonderhoud heeft verricht, dienen de opgebouwde CAO-rechten gerespecteerd te worden. Aan de hand van deze inventarisatie kunnen de eventuele overnamekosten worden vastgesteld.

De eventuele meerkosten als gevolg van het overnemen van het huidige personeel zijn voor rekening van Inschrijver en kunnen niet na gunning verrekend worden.

Functionele Eis 7: Aanwezigheid leidinggevende*

Opdrachtgever is verplicht op locatie een ervaren leidinggevende aan te stellen die dagelijks, gedurende de uitvoering van de werkzaamheden, aanwezig is en als eerste aanspreekpunt optreedt voor de eigen medewerkers en locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever. Er dient voldoende tijd gereserveerd te zijn om de medewerkers te begeleiden en aan te sturen. De leidinggevende dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn. Opdrachtnemer draagt zorg voor vervanging van de leidinggevende. Voor deze vervanger gelden dezelfde eisen.

Functionele Eis 8: Opleidingseisen leidinggevende

Voor de objectleider en de meewerkend leidinggevende geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de erkende diploma's: "Basismodule algemene schoonmaak", "BHV", "Midden Kader Leidinggevend Schoonmaakonderhoud" of vergelijkbaar en SVS-diploma "DKS" of vergelijkbaar.

Functionele Eis 9: Opleidingseisen uitvoerend personeel

100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een schoonmaakinstructie te hebben gekregen. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten.

Binnen 4 weken na startdatum contract wordt er gewerkt en is de schoonmaakkwaliteit conform de werkprogramma's en kwaliteitseisen. Een kopie van deze werkprogramma's is beschikbaar voor de opdrachtgever. Minimaal 50% van de medewerkers dient, een half jaar na gunning, in het bezit te zijn van het diploma "Basismodule algemene schoonmaak". Na 1,0 jaar dient dit minimaal 95% te zijn.

Nieuwe medewerkers worden gedurende drie dagen ingewerkt door een lid van het schoonmaakpersoneel dat al minimaal 1,5 jaar in dienst is. Deze kosten zijn voor rekening van Inschrijver en kunnen niet na gunning verrekend worden.

Functionele Eis 10: Initiatief medewerkers

Van de schoonmaakmedewerker wordt verwacht dat hij of zij initiatief toont. Defecten (bijvoorbeeld kapotte lampen) dienen te worden gemeld aan de Opdrachtgever in het logboek of per WhatsApp-groep indien voorhanden. Duidelijk zichtbare vervuiling dient altijd direct te worden gereinigd door de schoonmaakmedewerker.

Functionele Eis 11: Vakmanschap

Opdrachtnemer garandeert dat voor de uitvoering van de werkzaamheden slechts betrouwbaar en bekwaam personeel wordt ingezet. Onder bekwaam wordt tevens verstaan dat de medewerkers de Nederlandse taal mondeling machtig zijn waardoor onderlinge communicatie en communicatie met (medewerkers van) Opdrachtgever goed mogelijk is.

Functionele Eis 12: In te zetten medewerkers

De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) dient beperkt te zijn. Conform de Overeenkomst mag op enig moment maximaal 10% jeugdigen worden ingezet. De inzet van eigen leerlingen van Opdrachtgever is niet toegestaan. Jeugdigen mogen niet schoonmaken in vertrouwelijke ruimtes zoals directiekamers, reproruimtes, kamers van teamleiders, kantoren en personeelskamers.

Aan te stellen nieuwe medewerkers dienen te allen tijde worden voorgesteld aan Opdrachtgever. Na akkoord door Opdrachtgever kunnen medewerkers tewerk worden gesteld op de locatie.

Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor een op locatie aanwezige BHV'er met een rechtsgeldig BHV-diploma. De voorzieningen voor het eventueel verlenen van eerste hulp zullen door de opdrachtgever beschikbaar worden gesteld. Hiermee wordt minimaal bedoeld dat de voorman/voorzitter bij start schoonmaakcontract BHV getraind dient te zijn en in bezit te zijn van geldig diploma. De geldigheid van het BHV-diploma dient in stand te worden gehouden door het volgen van een herhalingscursus op voorgeschreven termijnen.

Scholing dient conform de CAO te worden uitgevoerd. Iedere medewerker die daarvoor in aanmerking komt dient in het bezit te zijn van een SVS diploma. Minimaal 2 x per jaar wordt door de Opdrachtnemer een bijscholing georganiseerd.

Functionele Eis 13: Voortgang

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, vakantie of ander absentisme van het door Opdrachtnemer ingezet personeel. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde voor het verrichten van de werkzaamheden voldoende vakbekwaam en ervaren personeel ingezet kan worden.

Functionele Eis 14: Legitimatie en VOG

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van Opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.

Op verzoek van de Opdrachtgever dient een opgave te worden verstrekt van de personeelsnummers, datum in dienst, van het ter werk te stellen personeel. Mutaties in het personeelsbestand moeten vooraf schriftelijk aan de Opdrachtgever worden doorgegeven.

Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dient van alle medewerkers, welke binnen de locatie van Opdrachtgever werkzaam zijn te worden overlegd. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Na 2 weken werkzaam te zijn op het object dient het VOG aangevraagd te worden, de kopie van de aanvraag VOG dient in het personeelsdossier aanwezig te zijn. VOG-verkrijging dient na ongeveer 4 weken kenbaar worden gemaakt aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer. Een al bestaande VOG mag niet ouder zijn dan 3 maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij Opdrachtgever.

Opdrachtnemer draagt per locatie zorg voor een personeelsdossier op locatie van Opdrachtgever waarin van alle op locatie ingezette medewerkers onderstaande gegevens zijn opgenomen:

- Kopie bewijs van aanvraag VOG
- Ontvangstbevestiging VOG.

Functionele Eis 15: Kleding- en gedragsvoorschriften

Alle medewerk(st)ers dragen op de locatie van de Opdrachtgever verplicht werkkleding en PBM (zoals dichte schoenen). Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone werkkleding dragen. De verstrekte werkkleding dient herkenbaar te zijn voor de Opdrachtgever. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook handschoenen, mondkapjes ed. dienen in het uurtarief te zijn opgenomen, en kunnen niet op Opdrachtgever worden verhaald.

Opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel alle interne regels en overige toepasselijke wetten, regelgeving en algemene regels naleeft, waaronder regels die op enig tijdstip met betrekking tot de veiligheid gelden alsmede de

huisregels in de gebouwen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Het gebruik van een muzikspeler tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons gedurende werktijd is niet toegestaan, behoudens in geval van nood of ten behoeve van de aansturing van het personeel door de aanwezige leidinggevende.

Bij ernstige bezwaren van Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen 1 werkdag voor vervanging zorgdragen. Indien daar naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan Opdrachtgever een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot zijn Gebouwen weigeren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.

Functionele Eis 16: Verplichtingen

Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van deze overeenkomst tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Opdrachtnemer aan een door Opdrachtgever aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet.

Indien de Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform schoonmaak CAO, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de schoonmaakovereenkomst of wachtkamerovereenkomst.

Functionele Eis 17: Flexpool

Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Indien het vaste personeel van het schoonmaakbedrijf verhinderd is, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door het schoonmaakbedrijf 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 en de eisen omtrent het spreken/schrijven van de Nederlandse taal binnen het betreffende gebouw. Opdrachtnemer draagt op dezelfde wijze zorg voor de kwaliteitsbewaking indien een invalkracht wordt ingezet.

Eisen t.a.v. de uitvoering

Functionele Eis 18: Betreding en sluiten van gebouwen

Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben tijdens hun werktijd vrije toegang tot de ruimten waar schoongemaakt moet worden. Buiten hun werktijd is toegang tot de ruimten niet toegestaan.

Indien men niet meer in een ruimte werkzaam is, dienen deuren/ramen van de kamers/kantoren direct (af)gesloten te worden. De verlichting dient door Opdrachtnemer te worden uitgeschakeld. Dit geldt voor alle ruimten in het gebouw.

Indien medewerkers van de Opdrachtnemer als laatste in het pand aanwezig zijn, zijn zij verantwoordelijk voor het afsluiten van het pand, terrein en toegangshekken en het inschakelen van het alarm. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten van de alarmopvolging/beveiliging indien het alarm niet of niet correct is ingeschakeld of als er deuren of ramen niet goed zijn afgesloten, wat leidt tot alarmopvolging. Deze kosten zullen worden doorbelast aan Opdrachtnemer.

Functionele Eis 19: Sleutels

Opdrachtgever verstrekt sleutels en alarmtags aan de Opdrachtnemer voor toegang tot en het afsluiten van de locatie. Het aantal sleutels en alarmtags is afhankelijk van de locatie. Slechts één sleutel mag het desbetreffende pand verlaten.

De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels zullen door Opdrachtnemer worden verwerkt in een zogeheten sleutelplan. Het sleutelplan wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd en Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren over actuele wijzigingen.

De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de sleutels. In geval van verlies van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gebouw-gebonden sleutels, dient Opdrachtnemer dit terstond te melden aan Opdrachtgever. Verlies van sleutels leidt tot het in rekening brengen van kosten à € 200,00 per sleutel voor de gevolgen van dit verlies.

De voorman / -vrouw van de Opdrachtnemer dienen op verzoek een sleutelverklaring te ondertekenen voor ontvangst van alle beschikbaar gestelde sleutels. De sleutels mogen niet gebruikt worden om derden toegang te verlenen tot het gebouw van Opdrachtgever. Personeel van Opdrachtnemer mag geen derden en leerlingen binnenlaten in de gebouwen/lokalen/kantoren van Opdrachtgever. De sleutels, alarmtags en alarmcodes mogen niet worden gedeeld met derden.

Functionele Eis 20: Bezette ruimten

Indien ruimtes op het moment van de geplande schoonmaak bezet zijn, dient de schoonmaak op een later moment die dag te worden uitgevoerd. Indien de ruimte daarna nog steeds bezet is, dient dit doorgegeven te worden aan de aanwezige meewerkend leidinggevende. De aanwezige meewerkend leidinggevende dient dit te melden door een aantekening in het logboek te plaatsen dan wel dit telefonisch te melden.

Indien het een sanitaire ruimte betreft dat bezet lijkt te zijn, dient Opdrachtnemer eenmaal te kloppen en te roepen en aan te kondigen dat de deur geopend gaat worden. Indien geen reactie wordt geconstateerd, is Opdrachtnemer gerechtigd de deur open te maken.

Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen voorkomen die na kantooruren niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met het schoonmaakbedrijf en opdrachtgever, een ander tijdstip afgesproken moeten worden. Te allen tijde dient het schoonmaakbedrijf te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van de opdrachtgever.

Functionele Eis 21: Prullenbakken*

Alle prullenbakken dienen dagelijks geleegd te worden en indien nodig voorzien van een nieuwe afvalzak. De afvalzak dient tot de bodem open te worden ingebracht.

Functionele Eis 22: Afvalverwijdering

Bij de Opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dat haar schoonmaakpersoneel na afloop van de dagelijkse werkzaamheden de afvoer van restafval uit lokalen, kantoren, verkeersruimten e.d. in de toegewezen containers deponeert. Daar waar afvalscheiding plaatsvindt, dient het schoonmaakpersoneel dit ook gescheiden af te voeren.

Afvalwater en schrobwater dienen enkel in de daarvoor bestemde uitstortbakken in de werkkasten te worden geloosd. Nooit in fontein- en wasbakken, douches, toiletten en urinoirs. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van de werkkasten (minimaal 1 x per week). De afvoerputjes in de werkkasten dienen (dagelijks) nagespoeld te worden nadat hier afvalwater in is geleegd.

Functionele Eis 23: Polymeren en sprayen van de vloeren

In overleg met de Opdrachtgever wordt bepaald welke momenten in het jaar geschikt zijn voor het polymeren en sprayen van vloeren. De Opdrachtnemer aan wie dit gegund wordt is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen (in overleg met Opdrachtgever te bepalen) van de inventaris van de ruimten. Kosten voor het in- en uitruimen zijn voor Opdrachtnemer.

Het staat Opdrachtgever vrij om deze werkzaamheden buiten de te sluiten overeenkomst te laten en door een andere vloerenspecialist te laten uitvoeren.

Definitie:

Sprayen:

Eerst dient de vloer vrijgemaakt te worden van niet gehecht en gehecht vuil.

Met behulp van een éénschijfsmachine dient de volledige vloer te worden opgewreven en te worden bijgesprayd. Het resultaat is een egaal glimmende en schone vloer, voorzien van een polymeerlaag.

Polymeren:

Ten aanzien van het polymeren dienen de volgende werkzaamheden achtereenvolgens uitgevoerd te worden door een vloerenspecialist:

1. Het reinigen, ontvetten, neutraliseren en drogen van de vloer met een daarvoor geschikte reinigingsvloeistof;
2. Zodra de vloer volledig droog en schoon is dient de vloer kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling in de nieuwe toplaag.

Kosten voor het polymeren (inclusief strippen) en sprayen van de vloeren dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt in het Calculatieblad. Betaling van de uitgevoerde werkzaamheden gebeurt na uitvoering door Opdrachtnemer en akkoord door Opdrachtgever middels een door beide partijen getekende werkbom.

De behandeling in de ruimte dienen volledig in één behandeling uitgevoerd te worden.

Functionele Eis 24: Machinaal schrobben van vloeren*

Het schrobben van vloeren dient, waar mogelijk, te geschieden met behulp van een schrob-zuigautomaat. Enkel waar dit niet mogelijk is, mag gebruik worden gemaakt van een éénschijfsmachine.

Functionele Eis 25: Bestellen en aanvullen sanitaire benodigdheden

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bestellen van toilettollen, zeep, handdoekenrollen en overige sanitaire voorzieningen, inclusief (inhoud van) dispensers. Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanvullen/wisselen in de (o.a. sanitaire) ruimten.

Functionele Eis 26: Entree en verkeersruimten*

Het gevel-, separatie- en balieglas (tweezijdig) bij de entree en verkeersruimten dient dagelijks te worden ontdaan van vingertasten.

De entreemat binnen dient dagelijks volledig te worden gestofzuigd. Maandelijks dienen de entreematten te worden uitgestoten.

Functionele Eis 27: Toestelberging gymzalen*

Als de toestellen buiten de toestellenberging staan, dan dient Opdrachtnemer de toestelberging schoon te maken.

Opdrachtgever zorgt voor het in- en uitruimen. Opdrachtnemer reinigt de toestellen in de berging 12x per jaar.

Functionele Eis 28: Schoolborden*

De aanwezige, digiborden dienen eenmaal per week volledig gereinigd te worden, met een middel dat speciaal voor de desbetreffende borden bestemd is. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen van dit middel. De krijtrichels van krijtborden (indien aanwezig) dienen dagelijks stofvrij gemaakt te worden.

Functionele Eis 29: Luchtroosters stofvrij maken

Alle aanwezige luchtroosters dienen tweejaarlijks volledig stofvrij gemaakt te worden. Dit geldt ook voor de roosters van de gymzaal en roosters boven reikhoogte.

Functionele Eis 30: Desinfecteren sportruimten*

De vochtige bewerkingen in de gymzaal, de kleedruimtes en de wasruimten dienen te worden uitgevoerd met een gecombineerd reinigings- en desinfecterend reinigingsmiddel.

Functionele Eis 31: Programma in ruimten

Per ruimte dient er een overzicht van de dagelijkse- en periodieke schoonmaak aanwezig te zijn, zodat gebruikers van ruimten kunnen zien wat en op welk moment er wordt uitgevoerd.

Functionele Eis 32: Kluisjes*

De bovenzijde van de aanwezige garderobe kluisjes dienen dagelijks gecontroleerd te worden; aanwezige vervuiling en afval dient te worden verwijderd. De bovenzijde dient maandelijks nat gereinigd te worden.

Eisen t.a.v. middelen, materialen en machines

Functionele Eis 33: Defecte machines

Indien een machine, welke voor de dagelijkse dan wel periodieke werkzaamheden ingezet dient te worden, defect of niet bruikbaar is, dient de Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat deze machine binnen 24 uur gerepareerd is. Indien dit niet mogelijk is, dient binnen 24 of 48 uur een vervangende machine te worden geleverd zodat de geplande werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.

Functionele Eis 34: Keuring machines

Arbeidsmiddelen waaronder elektrisch gereedschap dienen periodiek door Opdrachtnemer te worden gekeurd. Elektrisch gereedschap waaronder schoonmaakmachines dienen conform de Richtlijn arbeidsmiddelen, NEN3140 voor laagspanning, te worden gekeurd.

Met uitzondering van de in te zetten stofzuigers dient van alle machines die permanent op de locatie aanwezig zijn een kopie van het keuringrapport in het logboek aanwezig te zijn.

De permanente dan wel incidenteel in te zetten machines dienen voorzien te zijn van een actuele keuringssticker.

Functionele Eis 35: Inzet schoonmaakmiddelen en materialen

De Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de werkzaamheden gebruik te maken van middelen, verpakkingen en machines die het milieu het minste belasten en gelden binnen de door de wet gestelde grenzen. De samenstelling van de schoonmaakmiddelen dient te zijn vermeld op de verpakkingen. Aanvullende afspraken en richtlijnen hiervoor worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer separaat vastgelegd.

Met betrekking tot sportvloeren: het Algemeen onderhoudsvoorschrift indoor PU sportvloeren (**Bijlage A1**) wordt door Opdrachtnemer nageleefd bij schoonmaak van sportvloeren. Tevens worden de voorgeschreven middelen van de fabrikant van de sportvloer gebruikt door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het

bestellen van dit middel.

Functionele Eis 36: Middelen en materialen

Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de bij de uitvoering van de werkzaamheden benodigde (hulp)middelen en materialen. De middelen en materialen dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de eventueel daarvoor geldende wettelijke eisen.

Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van zijn werkzaamheden gebruik maakt van aan Opdrachtgever toebehorende materialen, is hij verplicht deze aan te merken als eigendom van Opdrachtgever en in goede staat te houden. De wijze van gebruik van deze materialen is geheel voor risico van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer deze materialen niet, onvolledig of beschadigd aan Opdrachtgever retourneert, is hij jegens Opdrachtgever gehouden tot vergoeding van de schade die Opdrachtgever daardoor lijdt. Opdrachtgever is gerechtigd het bedrag van deze schadevergoeding in mindering te brengen op aan Opdrachtnemer te betalen bedragen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging van materialen van Opdrachtgever, die het gevolg is van (slijtage door) normaal gebruik.

De door Opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmiddelen mogen niet schadelijk zijn voor gezondheid, milieu en de materialen waarop ze worden toegepast. De samenstelling van de schoonmaakmiddelen dient gesteld te zijn op de verpakkingen. Te allen tijde dienen duidelijke instructies omtrent het gebruik en de dosering van de schoonmaakmiddelen voor eenieder zichtbaar te zijn in de opslagruimte.

Eisen t.a.v. informatie en communicatie

Functionele Eis 37: Uren inzet medewerkers

De uren inzet dient conform inschrijving te worden gerealiseerd. Voor ingangsdatum van de Overeenkomst beschikt Opdrachtgever over een overzicht per locatie met het aantal in te zetten uren voor de reguliere schoonmaak inclusief de verdeling van de uren over de schoonmaakmedewerkers. De medewerkers van opdrachtnemer dienen zich dagelijks aan en af te melden via een tijdsregistratie. Opdrachtnemer dient per twee weken en per kwartaal een overzicht aan te leveren van de door u ingezette productie-uren, waarbij begin- en eindtijd moet zijn genoteerd. Indien minder uren worden ingezet, dan dienen deze opgespaard te worden, om op een later moment door Opdrachtgever te kunnen worden ingezet. Aan het einde van het jaar kunnen de uren die minder zijn gemaakt en nog in de spaarpot zitten worden gecrediteerd door Opdrachtnemer.

Functionele Eis 38: Klachtenafhandeling

Inzake de klachtenafhandeling is intern afgesproken dat Opdrachtgever een klacht eerst zelf zal beoordelen. Is een klacht gegrond, dan zal de Opdrachtnemer hierover direct in kennis worden gesteld. Het oplossen van een klacht en het afmelden van de uitgevoerde werkzaamheden zal de Opdrachtnemer schriftelijk (middels E-mail, logboek of WhatsApp) doorgeven aan de lokale vertegenwoordiger van Opdrachtgever.

Aanbestedende dienst verstaat het volgende onder een "klacht": een gegronde uiting van ontevredenheid, tenminste wanneer

1. het sanitair, een sanitaire ruimte niet is volgens afspraak is schoongemaakt en/of er dispensers niet goed gevuld zijn en leeg (komen te) staan;
2. Er een herhaling van een eerdere melding van dezelfde aard plaatsvindt binnen een kort tijdsbestek (binnen 2 weken);
3. De in te dienen documenten zoals DKS, kloklijsten, medewerker-gegevens en VOG-informatie niet op tijd worden ingediend;
4. Er een herhaling is van een melding met betrekking tot het gedrag van medewerkers.

Procedure

Constatering van een afwijking in de uitgevoerde kwaliteit ten opzichte van ontworpen kwaliteit;
Opdrachtgever bespreekt dit op operationeel niveau met de Opdrachtnemer.

Indien de reactie van het operationele niveau van de Opdrachtnemer naar behoren is, is geen verdere actie nodig. Daar waar geen adequate actie plaatsvindt, rapporteert de Opdrachtgever dit middels een Schoonmaakklachtenformulier direct aan een daarvoor aangewezen functionaris bij de Opdrachtnemer. De Schoonmaakklachtenformulieren worden verwerkt in de managementrapportage en worden gebruikt bij de periodieke Opdrachtnemersevaluaties. Een doorgegeven klacht middels deze procedure dient binnen 24 uur te zijn opgelost.

Functionele Eis 39: Managementrapportage

De leverancier dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan (min. 1 week voorafgaand aan de evaluatie) te verstrekken.

Onderwerpen management rapportage:

- overzicht van klachten en de wijze van afhandeling;
- overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden;
- overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten;
- uitslagen van procesmetingen (DKS) en kwaliteitsmetingen (KWI-VSR inspectie) en de daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud;
- verslagen operationeel projectgebonden werkoverleg;
- inzet percentage jeugd over het betreffende kwartaal;
- overzicht van de opleidingen en percentage van de medewerkers die SVS vak geschoolde schoonmaker opleiding genoten hebben;
- ziektepercentage over het betreffende kwartaal;
- totaal financieel overzicht van het betreffende kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden;
- Inzet en verdeling percentage leiding;
- personeelwisselingen

Functionele Eis 40: Interne Klachtenprocedure

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:

- verstoringen van óf klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld;
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur;
- daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.

Functionele Eis 41: Opdrachtnemersevaluatie

De Opdrachtnemer is in alle taken contractueel verantwoordelijk voor een goede dienstverlening. De output van de dienstverlening is van belang voor de Opdrachtgever en zal minimaal volgens onderstaand schema besproken worden door de Opdrachtgever met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient voor aanvang van elk contractjaar een planning op te stellen en deze voor akkoord af te stemmen met Opdrachtgever. De door de Opdrachtnemer geleverde kwaliteit is in belangrijke mate bepalend voor de frequentie.

Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Onderwerp	Frequentie
Verantwoordelijk contactpersoon	Objectleiding / Voorman-vrouw	<i>Operationeel:</i> Dagelijkse gang van zaken en iedere maand een DKS ronde.	Minimaal 1/w op verschillende locaties van Opdrachtgever. Dagelijks via logboek / digitale applicatie
Verantwoordelijk contactpersoon r	Objectleiding / Rayonmanager	<i>Tactisch:</i> Contractevaluatie Zie onderstaande	Minimaal 4 x p.j. op verschillende locaties van Opdrachtgever
Hoofd Bedrijfsvoering / Inkoopadviseur	Directie / Operationeel Manager	<i>Strategisch:</i> Contractevaluatie- en optimalisatie. Prijsaanpassing Marktontwikkelingen	Minimaal 1 x p.j. op verschillende locaties Opdrachtgever

De volgende aspecten komen bij het tactische/strategische overleg aan de orde:

1. Beheer:

- Beheersing ziekteverzuim en verlof en vervanging bij ziekte, vakantie en verlof
- SVS/RAS gediplomeerde medewerkers
- Inzet productieve uren
- Percentage inzet jeugd en uitzendkrachten en eigen krachten
- Kleding en identificatie
- Werkprogramma's voor medewerkers
- Werkdruk, werkbeleving en werkomstandigheden
- Planning laag frequente werkzaamheden
- Materiaal opslag en apparatuur

2. Klachten:

- Registratie en afhandeling

3. Managementrapportage:

- zie Eis 40

4. Kwaliteit:

- Resultaat DKS rapportage
- Uitkomsten kwaliteitsinspecties (KWI-VSR – kwaliteitsinspectie volgens VSR methode)
- Eventuele verbeterplannen m.b.t. uitkomsten kwaliteitsinspecties

Functionele Eis 43: Werkoverleg

De Opdrachtnemer en zijn medewerkers verbinden zich deel te nemen aan al het door de Opdrachtgever georganiseerde werkoverleg dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor het maken van gespreksverslagen, en zendt deze binnen 48 uur na het gesprek aan de contactpersoon van Opdrachtgever per e-mail.

Functionele Eis 44: Planning laagfrequente werkzaamheden

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever voor de locatie aan het begin van ieder jaar een planning met

weeknummers ontvangt voor de laagfrequente werkzaamheden.

Functionele Eis 45: Gebouwinformatieboek

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er naast het logboek ook een gebouwinformatieboek aanwezig is. Dit boek bevat informatie over: werkprogramma's, ruimtestaten, taakkaarten, bedrijfsinformatie, productinformatie- en veiligheids(informatie)bladen, planning laagfrequente werkzaamheden, BHV, veiligheidsreglementen, etc.

Functionele Eis 46: Werkrooster

Door Opdrachtnemer zal drie weken voor aanvang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever een concept werkrooster ter goedkeuring worden voorgelegd. Het definitieve Werkrooster moet voor aanvang van de eerste werkdag bij Opdrachtgever aanwezig zijn en door Opdrachtgever worden goedgekeurd. De werkroosters dienen zowel op de werkwagen als in de lokalen uiterlijk in de eerste week van de aanvang van de werkzaamheden opgehangen te worden.

Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn een conceptwerkrooster ter goedkeuring indient, dan wel niet binnen de gestelde termijn de werkroosters op de werkwagen en in de lokalen ophangt, is hij – onverminderd de overige rechten van de Opdrachtgever – zonder nadere ingebrekestelling aan de Opdrachtgever een boete verschuldigd van € 500,00 per dag voor elke dag dat het conceptwerkrooster later dan voorgeschreven ter goedkeuring zal zijn voorgelegd, welk bedrag de Opdrachtgever gerechtigd is in mindering te brengen op de door de Opdrachtgever te betalen prijs.

Functionele Eis 47: Inhoud werkrooster

Het werkrooster wordt opgesteld op basis van deze Overeenkomst en de bij deze Overeenkomst behorende stukken waaronder de Aanbestedingsleidraad en het hieraan gekoppelde werkprogramma.

Het werkrooster zal zodanig worden opgemaakt dat per werkdag nauwkeurig onderstaande wordt aangegeven:

1. De uit te voeren werkzaamheden volgens het werkprogramma;
2. Begin- en eindtijd van de werkzaamheden;

Met name zal het werkrooster vermelden de nummering, bestemming en de vloerbedekking van de binnen het werkrooster schoon te maken lokaliteiten, de aard van de aldaar te verrichten schoonmaakhandelingen, alsmede de dag, data en/of periode van uitvoering van laagfrequente schoonmaakhandelingen.

Opdrachtnemer verplicht zich ten aanzien van de werkroosters tot het instrueren van medewerkers op individueel niveau, waarbij duidelijkheid wordt verschaft over de inhoud en interpretatie van de werkroosters. Medewerkers van de Opdrachtnemer beschikken over een individueel werkprogramma.

Functionele Eis 48: Logboek

Opdrachtnemer draagt in ieder gebouw zorg voor de aanwezigheid van een zogenaamd logboek. Hierin dienen dagelijks eventuele op- en of aanmerkingen door partijen met betrekking tot de door Opdrachtnemer uitgevoerde c.q. uit te voeren werkzaamheden te worden vermeld. Dagelijks zal het logboek door partijen geraadpleegd worden, teneinde terstond maatregelen te kunnen nemen naar aanleiding van de vermelde op- en/of aanmerkingen. Ter verificatie dient het logboek dagelijks geparafeerd te worden door meewerkend voorman - / vrouw of objectleiding / medewerker van Opdrachtnemer.

Ook als er geen op- of aanmerkingen zijn dient het logboek te worden geparafeerd te worden "voor gezien".

Functionele Eis 49: Technische mankementen

Opdrachtnemer draagt zorg voor het melden van geconstateerde technische mankementen of gebrekkige voorzieningen in het Gebouw waar de werkzaamheden worden uitgevoerd, zoals niet functionerende verlichting, verstopte afvoeren, lekkende kranen, niet voldoende afvalcontainers etc.

Eisen t.a.v. de kwaliteit

Functionele Eis 50: Kwaliteitscontroles

De kwaliteit van het schoonmaakonderhoud zal door een door Opdrachtgever te selecteren externe partij worden gecontroleerd aan de hand van de in de volgende eisen beschreven methodiek. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van de DKS controles. Er zal op afroep een VSR inspectie door een extern bureau op kosten van Opdrachtgever uitgevoerd worden. Opdrachtgever bepaalt of de inspecties wel of niet gemeld worden bij Opdrachtnemer. De uitkomst van elke kwaliteitscontrole wordt binnen vijf werkdagen, schriftelijk, in het bezit van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesteld. Middels het Dagelijks Controle Systeem (DKS) zal maandelijks (per taak) een kwaliteitsmeting door Opdrachtnemer uitgevoerd worden. Zie ook **Bijlage F** – KPI scoringsmodel.

Functionele Eis 51: Kwaliteitsniveau uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden

De werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van het door Opdrachtgever opgestelde calculatiemodel Schoonmaakonderhoud. Hierbij is het uitgangspunt dat op elk willekeurig moment van de week de geleverde schoonmaakkwaliteit moet voldoen aan de norm, kwaliteitsniveau 6,5 (op een schaal van 3 t/m 8) per ruimtecategorie. Alle ruimtes in het bestek worden teruggebracht naar onderstaande categorieën:

- o Verkeersruimte
- o Sanitair
- o Kantoorruimte
- o Lokaal
- o Sportruimte

Functionele Eis 52: Kwaliteitscontroles

In iedere locatie zal er op afroep een VSR-inspectie door een extern bureau op kosten van Opdrachtgever uitgevoerd worden. Opdrachtgever bepaalt of de inspecties wel of niet gemeld worden bij Opdrachtnemer. De uitkomst van elke kwaliteitscontrole wordt binnen vijf werkdagen, schriftelijk, in het bezit van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesteld. Middels het Dagelijks Controle Systeem (DKS) zal vóór de laatste dag van de maand (per taak) een kwaliteitsmeting door Opdrachtnemer uitgevoerd en naar Opdrachtgever toegezonden worden.

Functionele Eis 53: Her-controles

Blijkt uit de uitkomst van een kwaliteitscontrole dat een Gebouw niet voldoet aan de gestelde minimum kwaliteitseisen (minimaal één van de categorieën scoort een onvoldoende), dan wordt er door de externe partij een her-controle uitgevoerd op alle categorieën. De periode tussen een kwaliteitscontrole en de her-controle zal minimaal zeven (7) werkdagen en maximaal twintig (20) werkdagen, na versturen van het rapport, bedragen.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over hoe de geconstateerde gebreken zijn opgelost en informeert de Opdrachtgever over de gedane acties om de gebreken in de toekomst te voorkomen.

Malusregeling

Aan de uitkomst van de kwaliteitscontroles is door de Opdrachtgever een malusregeling gekoppeld. De malus is van toepassing indien blijkt dat de uitkomst van een reguliere controle met minimaal twee (van de categorieën) onvoldoendes is gewaardeerd of als een her-controle met minimaal één (van de categorieën) onvoldoende is gewaardeerd.

Bij een onvoldoende kwaliteit kan de volgende maximale malus op de maandfactuur toegepast worden:

- o één (van de categorieën) onvoldoende (alleen van toepassing op een 1^{ste} herinspectie) geeft een vermindering op het maandbedrag van 5%;
- o twee (van de categorieën) onvoldoendes (van toepassing op een reguliere en 1^{ste} herinspectie) geeft

- een vermindering op het maandbedrag van 10%;
- o drie of meer (van de categorieën) onvoldoendes (van toepassing op een reguliere en 1^{ste} herinspectie) geeft een vermindering op het maandbedrag van 15%.

Indien de uitkomst van een her-controle naar aanleiding van een eerdere her-controle opnieuw met één of meerdere onvoldoendes is gewaardeerd, wordt er de volgende malus op de maandfactuur toegepast:

- o één (van de categorieën) onvoldoende geeft een vermindering op het maandbedrag van 20%;
- o twee (van de categorieën) onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 30%;
- o drie of meer (van de categorieën) onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 40%.

De maandfactuur heeft betrekking op de periode voor de betreffende locatie waarin de kwaliteitscontrole heeft plaatsgevonden. De hoogte van het malusbedrag wordt gebaseerd op schoonmaakkosten van de betreffende locatie.

De Opdrachtgever zal de malus bevestigen zodra de inhoud van het beoordelingsrapport vaststaat. Indien het niet mogelijk is de korting op de maandfactuur toe te passen op de betreffende of een volgende maandelijkse termijn, dan zal de Opdrachtnemer het met de korting gepaard gaande bedrag, binnen 30 dagen na ontvangst van de bevestiging aan de Opdrachtgever betalen.

Functionele Eis 54: Kosten kwaliteitscontroles en her-controles

De kosten voor de reguliere kwaliteitscontroles zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De kosten voor een her-inspectie zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien de kosten van een reguliere inspectie hoger zijn dan de her-inspectie dan worden de kosten van de reguliere meting in rekening gebracht. Opdrachtnemer betaalt de factuur binnen 14 dagen.

Functionele Eis 55: Wijziging van de Kwaliteitscontrole-methodiek

De Opdrachtgever heeft het recht gedurende de looptijd van de Overeenkomst een ander kwaliteit controlesysteem te kiezen. Voorwaarde hiervoor is dat de Opdrachtgever twee maanden voor het van toepassing zijn van het nieuwe systeem, Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis stelt.

Eisen t.a.v. regelgeving en voorwaarden

Functionele Eis 56: CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf

Opdrachtnemer past de geldende CAO Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf toe, ook voor wat betreft de vergoeding van reiskosten en overige kosten in het kader van eventuele dienstreizen. Tevens houdt Opdrachtnemer zich aan de geldende wet- en regelgeving en voldoet aan de eisen van goed werkgeverschap.

Functionele Eis 57: Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en heeft deze bij aanvang van het contract (aantoonbaar) ondertekend.

Functionele Eis 58: Geheimhouding

De Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. De Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan de Opdrachtgever geleverde goederen verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting. De Opdrachtnemer zal in deze een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Tevens dient door medewerkers

van de Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring te worden getekend.

Functionele Eis 59: Werktijden

De werktijden voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud worden door de Opdrachtgever bepaald. De werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, behoudens uitzonderingssituaties*.

Locatie	Plaats	Werktijden
<i>Stedelijk Gymnasium Johan van Oldenbarnevelt</i> Thorbeckeplein 1	Amersfoort	Tussen 16.30 – 21.00 uur
<i>'t Atrium</i> Paladijnenweg 611	Amersfoort	Tussen 11.30 - 12.30 uur Tussen 16.00 – 21.00 uur
<i>De Amersfoortse Berg</i> Hugo de Grootlaan 25	Amersfoort	Tussen 07.00 en 08.00 uur (gymzalen) Tussen 16.00 – 21.00 uur
<i>Bestuursbureau</i> De Brand 20	Amersfoort	Tussen 16.30 – 21.00 uur
<i>Axia College</i> Vondellaan 28 Utrechtseweg 266 Liendertseweg 101	Amersfoort	Tussen 16.30 – 21.00 uur

***Uitzonderingssituaties**

Opdrachtgever heeft te maken met activiteiten zoals bijeenkomsten, open dagen e.d. De tijden waarop de schoonmaakwerkzaamheden op deze momenten uitgevoerd dienen te worden moeten hierop aangepast worden. Dit gebeurt in overleg met de lokale contactpersoon van Opdrachtgever. Het verplaatsen van deze werkzaamheden op werkdagen tussen 06.00 en 21.30 uur brengt geen extra kosten met zich mee.

Functionele Eis 60: Omvang van de opdracht

Opdrachtnemer zal de opdracht conform het Programma van eisen en de aanbestedingsstukken uitvoeren. Opdrachtgever heeft gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst het recht om gebouwen dan wel gebouwdelen aan de Overeenkomst, onder dezelfde condities als de oorspronkelijke gebouwen, toe te voegen of om gebouwen dan wel gebouwdelen kosteloos uit de overeenkomst te verwijderen.

Functionele Eis 61: Privégebruik en ontzegging

Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoon, computers, afdrukkapparatuur enz. van de Opdrachtgever. Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van de Opdrachtgever. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient Opdrachtnemer de betreffende medewerker te vervangen. Indien personeelsleden van de Opdrachtnemer zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit dan is de Opdrachtgever gemachtigd het personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locatie van de Opdrachtgever te ontzeggen.

Functionele Eis 62: Rookgelegenheid

In en om het gebouw en op het gehele terrein van de Opdrachtgever is roken niet toegestaan.

Functionele Eis 63: Verhoging tarief

In de Inschrijving vermelde maximaal te hanteren (uur-)tarieven (inclusief materialen en middelen) en de optionele tarieven zijn vast tot en met 31 december 2023. Daarna mogen de tarieven telkens per 1 januari van elk volgend jaar, worden verhoogd. De verhoging betreft de looncomponent van deze tarieven.

De aangepaste tarieven worden uiterlijk 3 maanden van tevoren schriftelijk bij opdrachtgever gemeld, wil dit verzoek beoordeeld en gehonoreerd kunnen worden door opdrachtgever. De nieuwe tarieven gaan, na akkoord van de opdrachtgever, per 1 januari van het betreffende jaar in.

Na afloop van de huidige CAO periode kan de looncomponent van de tarieven volgens hetzelfde principe aangepast worden conform de dan geldende CAO.

Overige (tussentijdse) prijsverhogingen worden niet geaccepteerd. Deze eis geldt ook voor de optie jaren indien daar gebruik van wordt gemaakt.

Functionele Eis 64: Milieuzorg

Opdrachtnemer houdt zich aan de door Agentschap.nl opgestelde normen. Opdrachtnemer dient milieubesparende middelen, materialen en machines in te zetten. Opdrachtnemer dient het aantal in te zetten producten zoveel mogelijk te beperken. De te gebruiken middelen mogen geen schade toebrengen aan inventaris en afwerkmaterialen. Opdrachtnemer dient voor haar middelen navulbare of recyclebare verpakkingen te gebruiken. De verpakkingen dienen voorzien te zijn van een duidelijke productomschrijving en productkenmerken, ondersteund door kleurcodes en pictogrammen. De volgende aspecten dienen op de etiketten te zijn vermeld: toepassing dosering, veiligheidsaspecten, algemeen geldende voorschriften.

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. Op de locatie(s) van Opdrachtgever dienen Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouwinformatieboek. Indien de dienstverlener, gedurende de looptijd van het contract, van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan Opdrachtgever te worden voorgelegd.

Alle afval van schoonmaakmiddelen, materialen, hulpmaterialen en afval van sanitaire voorzieningen dienen door de Opdrachtnemer te worden afgevoerd naar de daarvoor bestemde containers.

Functionele Eis 65: Nulmeting einde contract

Aan het einde van de te sluiten Overeenkomst zal een nulmeting uitgevoerd worden. Indien de kwaliteit van de nulmeting onder het afgesproken niveau ligt, heeft Opdrachtnemer één maal de kans om te herstellen. Is de kwaliteit dan nog steeds onvoldoende dan zal de laatste maandfactuur niet worden betaald. Mochten de herstelwerkzaamheden hoger uitvallen dan de laatste maandfactuur, dan zullen deze kosten in rekening worden gebracht bij Opdrachtnemer.

Voorafgaand aan de overeenkomst wordt een nulmeting uitgevoerd met de huidige schoonmaakdienstverlener, op een nader af te stemmen moment. Ten behoeve van een correcte overdracht dient Opdrachtnemer hierbij aanwezig te zijn.

Functionele Eis 66: Wijzigingen in de opdracht

De Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn beide verantwoordelijk voor het doorgeven van veranderingen, welke invloed hebben op het calculatieblad en/of contractprijzen.

Ten aanzien van de verandering en de verwerking daarvan geldt de onderstaande procedure:

- Opdrachtnemer verwerkt de mutaties in de opname/mutatiestaat (zie calculatiemodule). De uren- en

- prijsconsequenties worden automatisch doorgerekend;
- De mutatiestatistiek inclusief de uren- en prijsconsequenties, worden ter controle aan de Opdrachtgever aangeboden;
- De Opdrachtgever beoordeelt de wijzigingen en stuurt de bevindingen naar de Opdrachtnemer. (Indien de Opdrachtnemer niet akkoord kan gaan met de gevolgen van de uren- en prijsaanpassingen zal deze hierop binnen 14 dagen schriftelijk reageren);
- Na akkoord tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever (Let op, alleen na akkoord van de contractbeheerder op het Bestuursbureau kunnen mutaties worden doorgevoerd) wordt het werkprogramma, de calculatie en de facturatie aangepast op basis van de nieuwe situatie.

Ten aanzien van mutatie- en contractbeheer kan de Opdrachtgever een onafhankelijke partij (contractbeheerder) inhuren voor het bijhouden en het verwerken van de mutaties.

In dit geval geldt de volgende afwijking ten opzichte van bovenstaande procedure:

- De contractbeheerder past de opnamestatistiek aan;
- Na akkoord van zowel Opdrachtgever (Let op, alleen na akkoord van de contractbeheerder op het Bestuursbureau kunnen mutaties worden doorgevoerd) als Opdrachtnemer worden de wijzigingen doorgevoerd.

Functionele Eis 67: Extra opdrachten

Door middel van een offerteaanvraag zal de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer een offerte aanvragen voor extra werk. Pas nadat Opdrachtnemer een offerte heeft ingediend en Opdrachtgever deze offerte heeft goedgekeurd kan het extra werk worden uitgevoerd. Ook voor extra opdrachten gelden de voorwaarden zoals gesteld in het Aanbestedingsdocument en de Overeenkomst. Het staat Opdrachtgever vrij om ook bij derden een offerte aan te vragen en van deze aanbieding gebruik te maken, er is derhalve geen sprake van gedwongen winkelnering bij Opdrachtnemer.

Functionele Eis 68: Meerwerk

Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk. Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis. Die kennisgeving kan de Opdrachtgever aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte aan de Opdrachtgever uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat de Opdrachtgever die offerte schriftelijk heeft aanvaard. Na afronding van de extra werkzaamheden draagt Opdrachtnemer zorg voor het verkrijgen van een bevestiging van de Opdrachtgever waaruit blijkt dat Opdrachtgever de uitgevoerde werkzaamheden heeft goedgekeurd en geaccepteerd.

Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij de Opdrachtgever hiermee instemt.

Functionele Eis 69: Minderwerk

Indien door gewijzigde inzichten van de Opdrachtgever of door wijziging van de voor de te verrichten diensten van belang zijnde wettelijke voorschriften, de werkzaamheden die de Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verlicht dan wel verminderd, is er sprake van minderwerk. Indien er van minderwerk sprake is, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen. Opdrachtnemer is tevens verplicht minderwerk maandelijks te melden bij Opdrachtgever.

Functionele Eis 70: Verrekening

Structurele wijzigingen in de omvang dienen direct doorgevoerd te worden in de calculatie. De facturatie dient hier direct op aangepast te worden zodat er geen verrekening hoeft te worden uitgevoerd.

Functionele Eis 71: Facturatie

Op de factuur per locatie dient Opdrachtnemer de kosten voor reguliere dienstverlening te vermelden op 12 identieke facturen die maandelijks worden toegestuurd aan Opdrachtgever. Losse offertes dient de opdrachtnemer op een aparte factuur in te dienen onder vermelding van datum van uitvoering en soort dienstverlening. Opdrachtnemer dient tevens de kosten voor de 3 gymzalen en de sporthal van locatie 't Atrium apart te vermelden op de factuur voor 't Atrium.