

Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Opstart / algemeen

Eis	Omschrijving
o-1	<u>Omvang opdracht</u> Opdrachtgever heeft gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst het recht om gebouwdelen aan de Overeenkomst, onder dezelfde condities als het oorspronkelijke gebouw, toe te voegen of om gebouwdelen kosteloos uit de Overeenkomst te verwijderen.
o-2	<u>Kennismaking</u> Opdrachtnemer dient voor aanvang van de overeenkomst kennis te maken. Opdrachtgever hecht grote waarde aan de betrokkenheid van Opdrachtnemer en vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer op de hoogte is van de doelgroep van de locatie. Tijdens de kennismakingsgesprekken dient Opdrachtnemer te informeren naar eventuele aanwezige onderhoudsvorschriften voor vloeren.
o-3	<u>Verificatie</u> Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de best scorende inschrijver te verzoeken de Inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek. Blijkt tijdens de bespreking met de Inschrijver dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen.
o-4	<u>Planning</u> Ten aanzien van de opstart van het contract dient Opdrachtnemer een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal zes weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wekelijks dient Opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart.
o-5	<u>Werkrooster</u> Door Opdrachtnemer zal vier weken voor aanvang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever een concept werkrooster ter goedkeuring worden voorgelegd. Het definitieve werkrooster moet uiterlijk twee weken voor aanvang van de eerste werkdag bij Opdrachtgever aanwezig zijn en door Opdrachtgever zijn goedgekeurd. De werkroosters dienen zowel op de werkdag aanwezig te zijn als aan de Opdrachtgever te worden overhandigd. Een basiswerkrooster is opgenomen bij Bijlage 5 . Het werkrooster wordt opgesteld op basis van deze aanbestedingsdocumenten en de bij deze aanbesteding behorende stukken. 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.

Wet- en regelgeving

Eis	Omschrijving
r-&-w-1	<u>ARBO wetgeving</u> Opdrachtnemer dient zich bij het uitvoeren van alle werkzaamheden te houden aan de ARBO wetgeving.
r-&-w-2	<u>CAO</u> Opdrachtnemer past de 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.
r-&-w-3	<u>Code Verantwoordelijk Marktgedrag</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en heeft deze bij aanvang van het contract (aantoonbaar) ondertekend.
r-&-w-4	<u>Verplichtingen</u> 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 waakvlamovereenkomst.
r-&-w-5	<u>Geheimhouding</u> 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. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan Opdrachtgever geleverde goederen verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting. Opdrachtnemer zal in deze een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Tevens dient door medewerkers van Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring te worden getekend.
r-&-w-6	<u>Huisregels</u> 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 het gebouw waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.
r-&-w-7	<u>Keuring machines</u> Arbeidsmiddelen, waaronder elektrisch gereedschap, dienen periodiek te worden gekeurd. Elektrisch gereedschap, waaronder schoonmaakmachines, dienen conform de Richtlijn arbeidsmiddelen, NEN3140 voor laagspanning, te worden gekeurd. Er 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.
r-&-w-8	<u>Privé gebruik en ontzegging</u> Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoon, computers, afdrukapparatuur enz. van Opdrachtgever. Werknemers van Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van Opdrachtgever. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient Opdrachtnemer de betreffende medewerker te vervangen. Indien personeelsleden van Opdrachtnemer zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit, dan is Opdrachtgever gemachtigd het personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locatie van Opdrachtgever te ontzeggen.
r-&-w-9	<u>RI&E</u> Opdrachtnemer dient te beschikken over een actueel en een door de arbodienst goedgekeurde risico-inventarisatie en evaluatie, genoemd RI&E. Binnen 1 maand na gunning dient door Opdrachtnemer een risico inventarisatie (RI&E) plaats te vinden. Uitkomsten van deze inventarisatie dienen aan Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld. Kosten voor uitvoeren RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Personeel

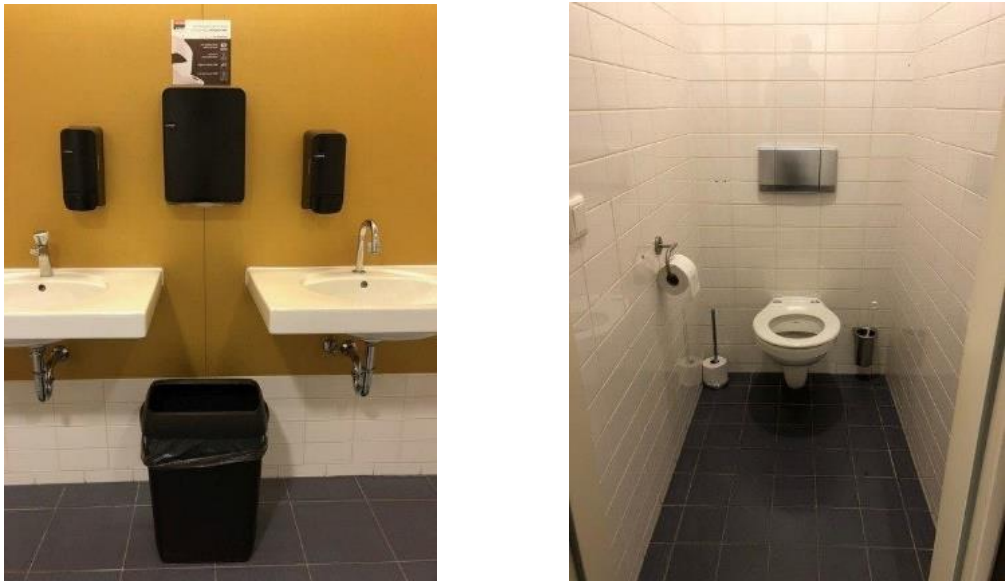
Eis	Omschrijving
p-1	<u>Aanwezigheid leidinggevende/aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer is verplicht op de locatie Hazenweg 121 een (meewerkend) voorman/vrouw aan te stellen die gedurende de gewenste schoonmaaktijden dagelijks aanwezig is en die als eerste aanspreekpunt optreedt voor de schoonmaakmedewerkers en locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever. Dit kunnen meerdere personen zijn, i.v.m. de gewenste schoonmaaktijden.
p-2	<u>Bezwaarlijk gedrag</u> 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 zorg dragen. Indien daar naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan Opdrachtgever een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot zijn gebouw weigeren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.

p-3	<u>BHV</u> Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen dat medewerkers meewerken aan BHV acties, uitgevoerd door Opdrachtgever.
p-4	<u>Flexpool</u> 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 binnen het betreffende gebouw.
p-5	<u>Legitimatie</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in het gebouw of op het terrein van Opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.
p-6	<u>Opleidingseisen leidinggevend</u> Voor de objectleider geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de diploma's: "Basismodule algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevend Schoonmaakonderhoud" of vergelijkbaar en SVS-diploma "DKS" of vergelijkbaar.
p-7	<u>Opleidingseisen uitvoerend personeel</u> 100% van het schoonmaakpersoneel dient voor aanvang van de werkzaamheden een schoonmaakinstructie te hebben gekregen. De schoonmaakinstructie is onder andere gericht op dit programma van eisen en het werkprogramma. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten. 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. Daarnaast dienen de uitvoerende medewerkers binnen 6 maanden een RAS-diploma of gelijkwaardig te hebben behaald.
p-8	<u>Overname personeel</u> Geen
p-9	<u>Personeelsbestand</u> Op verzoek van de Opdrachtgever dient een opgave te worden verstrekt van de namen, voornamen, geboortedata, geboorte- en woonplaats, van het ter werk te stellen personeel. Mutaties in het personeelsbestand moeten vooraf schriftelijk aan Opdrachtgever worden doorgegeven.
p-10	<u>Signalerende functie</u> Van de schoonmaakmedewerker wordt verwacht dat hij of zij een signalerende functie toont. 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. dienen gemeld te worden aan Opdrachtgever. De melding dient te allen tijde worden vastgelegd in het logboek.
p-11	<u>Vakmanschap</u> Opdrachtnemer garandeert dat voor de uitvoering van de werkzaamheden slechts betrouwbaar en bekwaam personeel wordt ingezet. Onder bekwaam wordt tevens verstaan dat dagelijks, tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, één persoon werkzaam is die als aanspreekpunt dient en de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk machtig is en dat de in te zetten medewerkers onderling in het Nederlands kunnen communiceren over de werkzaamheden.
p-12	<u>VOG (ook school)</u> 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 Opdrachtnemer. Het VOG bewijs dient in het personeelsdossier aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan 3 maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij Opdrachtgever.
p-13	<u>Voortgang</u> 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 ingezette personeel. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde voor het verrichten van de werkzaamheden voldoende personeel ingezet kan worden.
p-14	<u>Roken</u> Op de locatie van de Opdrachtgever is roken toegestaan in de aangegeven ruimte.

p-15	<u>Werkkleding</u> Het personeel van Opdrachtnemer is representatief. Alle medewerk(st)ers dragen op de locatie van de Opdrachtgever verplicht werkkleding en dichte schoenen. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient er op 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.
------	--

Uitvoering

Eis	Omschrijving
u-1	<u>Type contract</u> Het schoonmaakcontract is handelingengericht.
u-2	<u>Extra opdrachten</u> Door middel van een offerteaanvraag zal Opdrachtgever aan 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 Bestek 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.
u-3	<u>Extra werkzaamheden</u> Bij het verrichten van extra werkzaamheden dient een schriftelijke bevestiging van de Opdrachtgever te worden toegevoegd (een zogenaamde werkbond). Na afronding van de extra werkzaamheden draagt Opdrachtnemer zorg voor het verkrijgen van een schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever waaruit blijkt dat Opdrachtgever de uitgevoerde werkzaamheden heeft goedgekeurd en geaccepteerd.
u-4	<u>Facturatie</u> Facturatie geschiedt in twee factuurstromen: regulier maandelijks en een extra factuur voor extra/regie per gebeurtenis (incl. werkbond).
u-5	<u>Tarief</u> Inschrijver offreert met betrekking tot het uitvoeren van schoonmaakonderhoudswerkzaamheden volgens het aangeboden stramien. De tarieven zijn "all-in" incl. reis- en verblijfkosten. Alle eventueel verdere bijkomende kosten dienen te zijn inbegrepen.
u-6	<u>Wijziging in de opdracht</u> Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn beide verantwoordelijk voor het doorgeven van veranderingen, welke invloed hebben de contractprijzen. Structurele wijzigingen in de omvang dienen direct doorgevoerd te worden. De facturatie dient hier direct op aangepast te worden zodat er geen verrekening hoeft te worden uitgevoerd.
u-7	<u>Betreding van gebouw</u> Medewerkers van Opdrachtnemer hebben tijdens hun werktijd toegang tot de ruimten waar schoongemaakt moet worden. Voor toetreding tot gesloten ruimtes, wordt tijdelijk een sleutel afgegeven. Na schoonmaak leveren zij de sleutel in. Indien men niet meer in een ruimte werkzaam is, dienen deuren/ramen/zonwering van de kantoren direct (af)gesloten te worden.
u-8	<u>Bezette ruimten kantoren</u> Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen zijn die niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met Opdrachtnemer en Opdrachtgever, een ander tijdstip afgesproken moeten worden. Te allen tijde dient Opdrachtnemer te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van Opdrachtgever.
u-9	<u>Defecte machines</u> Indien een machine, welke voor de dagelijkse dan wel periodieke werkzaamheden ingezet dient te worden, defect of niet bruikbaar is, dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat deze machine binnen 24 uur gerepareerd is. Indien dit niet mogelijk is, dient een vervangende machine te worden geleverd, zodat de geplande werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.

u-10	<u>Desinfecteren</u> De vochtige bewerkingen in de sportruimte en de was-/ douche ruimten dienen te worden uitgevoerd met een gecombineerd reinigings- en desinfecterend reinigingsmiddel.
u-11	<u>Ontoegankelijke ruimte(n)</u> De locatie(s)/ruimte(n) die door omstandigheden niet gereinigd kunnen worden, dienen aan Opdrachtgever gemeld te worden.
u-12	<u>Schoonmaak in pantry / keuken</u> Keukenvloeren dienen dagelijks geschrobd te worden. In de keuken geldt dat het schoonmaken van het interieur (wanden, vloeren, plafonds, vensterbanken, armaturen e.d.) verantwoordelijkheid is van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inventaris (meubilair en apparatuur).
u-13	<u>Sanitair (bestaande dispenser-CWS; zie foto's)</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen en leveren van toilettollen, zeep, handdoekjes, dames hygiëne containers en tork rollen t.b.v. keuken. Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het aanvullen hiervan in de sanitaire- en overige ruimten waar sanitaire supplies worden verbruikt.
	
u-14	<u>Werkkasten</u> 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. Beoordeling van werkkasten maakt deel uit van de kwaliteitscontroles. De uitstortbakken in de werkkasten dienen (dagelijks) nagespoeld te worden nadat hier afvalwater in is geleegd.

Vloeronderhoud

Eis	Omschrijving
v-1	<u>Specialistisch vloeronderhoud</u> Het specialistisch periodiek vloeronderhoud (zoals schrobben, conserveren en sprayen) maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. (LET OP COMPUTERVLOEREN) Het staat Opdrachtgever echter vrij om voor de aanvang van de Overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst deze werkzaamheden uit de Overeenkomst te halen. Indien Opdrachtgever voornemens is dit te doen, dan zal zij dit tenminste drie maanden voor de beoogde einddatum schriftelijk bevestigen aan Opdrachtnemer.
	<u>Definities vloeronderhoud</u> • <u>Sprayen:</u> Het machinaal (middels eenschijfsmachine) reinigen middels een neutraal reinigingsproduct, waarbij alle vervuiling wordt verwijderd van plint tot plint, waarna de bovenste beschermlaag voedend wordt op-/uitgewreven met een highspeedmachine en speciale vloerpad zodat er weer een egale homogene toplaag ontstaat. • <u>Topstrippen:</u> Het door een vloerspecialist product- en vloeronderhoudsvoorschriften machinaal (middels eenschijfsmachine) (evt. met stripper) verwijderen van de bovenste beschermlaag inclusief alle aanwezige vervuiling van plint tot plint, gevolgd door neutraliseren

	van de vloer. Resultaat; er is géén randvergoring aanwezig of zichtbaar en de vloer is egaal schoon van plint tot plint. • <u>Diepstrippen</u>: Het door een vloerspecialist product- en vloeronderhoudsvoorschriften machinaal (middels eenschijfsmachine) (evt. met stripper) verwijderen van alle beschermlagen inclusief alle aanwezige vervuiling van plint tot plint, gevolgd door neutraliseren van de vloer. Resultaat; er is géén oude bescherm laag of randvergoring aanwezig of zichtbaar en de vloer is egaal schoon van plint tot plint. • <u>Sealen</u>: Het door een vloerspecialist volgens product- en vloeronderhoudsvoorschriften waar nodig aanbrengen en direct egaal verdelen van een voor de ondervloer geschikte sealer (verzegelaar) en na voldoende droging uitwrijven middels eenschijfsmachine. Resultaat; de vloer is voorzien van een egale, transparante, permanente verzegeling en is niet (meer) poreus. • <u>Conserveren</u>: Het door een vloerspecialist volgens product- en vloeronderhoudsvoorschriften aanbrengen en direct egaal verdelen van minimaal 2 lagen voor de ondergrond geschikt beschermmiddel (was, polymeer of anders). Na iedere laag na voldoende droging uitwrijven middels eenschijfsmachine. Resultaat; de vloer is voorzien van een egale glans en egale bescherm laag. De aangebrachte bescherm lagen zijn egaal van glans en uitstraling, sluiten de vloer volledig af en hechten goed aan de ondergrond. • <u>Schrobben</u>: Natte reiniging waarbij behalve van een reinigingsmiddel gebruik wordt gemaakt van een schrobborstel of pad. Bij handmatig schrobben gebruikt Opdrachtnemer een luitwagen of steelpad. Hierbij wordt de bescherm laag of het afwerkmateriaal niet aangetast. • <u>Tapijtreinigen, sproei-extractiemethode</u>: Spoelmethode waarbij met behulp van een sproei-/extractiemachine water in het tapijt wordt gespreid, al dan niet in combinatie met een reinigingsmiddel en/of ondersteund door een roterende borstel. Gelijktijdig wordt het losgemaakte vuil opgezogen. • <u>Tapijtreinigen, poedermethode</u>: Droge tapijtreiniging met behulp van poeder. Dit poeder wordt ingemasseerd en later opgezogen met een borstelzuiger.
v-2	Voorwaarden strippen en conserveren (LET OP COMPUTERVLOEREN) Overige voorwaarden bij het strippen en conserveren: • Toegepaste polymeerdispersies zijn van hoogwaardige kwaliteit, bevatten PU-bestanddelen en zijn duurzaam; • Opdrachtnemer werkt volgens de gestelde (onderhouds) voorschriften van de vloerfabrikant en zodanig dat eventuele garantie behouden blijft.
v-3	<u>In- en uitruimen</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de inventaris van de ruimten. Alle ruimten dienen na het inruimen op dezelfde wijze te zijn ingericht als vóór het uitruimen het geval was. Van niet juist ingerichte ruimten dient het meubilair alsnog op een correcte wijze terug geplaatst te worden. Kosten voor het in- en uitruimen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
v-4	<u>Machinaal schrobben</u> Het schrobben van vloeren dient, waar mogelijk, te geschieden met behulp van een schrob-zuigautomaat of éenschijfsmachine.
v-5	<u>Schrobputjes</u> De schrobputjes dienen gelijk met de schrobbeurten gereinigd en bijgevuld te worden.

Glas- en gevelreiniging

Eis	Omschrijving
g-&-g-1	<u>Aanwijzen glasbewassing</u> Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de glasbewassing op de begane grond, zowel de binnen- en buitenzijde, en in de rest van het pand alleen de binnenzijde en separatieglass van de algemene ruimten. De buitenzijde is verantwoordelijkheid van de pandeigenaar en de binnenzijde van de bewonerskamers is de verantwoordelijkheid van de bewoners. Glasbewassing maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. Opdrachtgever bepaalt de frequenties van de glasbewassing. Ten aanzien van de glasbewassing gelden onderstaande eisen: • Het gebruik van de tuckerpool is toegestaan; • Bij het opgeven van de tarieven voor de glasbewassing dient Opdrachtnemer uit te gaan van een prijs per m² per beurt. De prijzen dienen te worden opgesplitst in:

	- o Binnengevelglas (incl. omlijsting met een maximale breedte van 40 cm); - o Separatieglas (incl. omlijsting met een maximale breedte van 15 cm); - o Buitengevelglas, al dan niet transparant (incl. omlijsting met een maximale breedte van 40 cm). • Bij het opstellen van de verrekenprijzen dient Opdrachtnemer per gebouw met de aanwezige moeilijkheidsgraden rekening te houden. • Indien Opdrachtnemer de werkzaamheden door een onderaannemer laat uitvoeren, dient Opdrachtnemer hiervan de naam door te geven aan Opdrachtnemer. • De glazenwassers dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in het convenant gevelreiniging.
g-&-g-2	<u>Koziijnen</u> De (aluminium) omlijstingen/koziijnen dienen op correcte wijze te worden bewassen en zonder lekstrepen/druppels te worden achtergelaten.
g-&-g-3	<u>Glas entrees</u> Het gevel-, separatie- en balieglas (tweezijdig) bij de entree en aangrenzende (verkeers-)ruimten dient dagelijks te worden ontdaan van vingertasten. Daarnaast dienen de glasdeuren wekelijks te worden gezeemd.

Middelen, materialen en machines

Eis	Omschrijving
m-m-m-1	<u>Etikettering van middelen en materialen</u> Alle schoonmaak- en schoonmaakonderhoudsmiddelen dienen, conform NVZ-NIFIM systematiek, te zijn geëtiketteerd. De samenstelling van de schoonmaakmiddelen dient vermeld te zijn op de verpakkingen. Opdrachtgever kan bepaalde schoonmaakmiddelen voorschrijven.
m-m-m-2	<u>Middelen en materialen</u> Opdrachtnemer draagt zorg bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de benodigde (hulp)middelen en materialen. De middelen, verpakkingen, materialen en machines dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de eventueel daarvoor geldende wettelijke eisen. De door Opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmiddelen, verpakkingen, materialen en machines mogen niet schadelijk zijn voor gezondheid, milieu en de materialen waarop ze worden toegepast. Aanvullende afspraken en richtlijnen hiervoor kunnen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer separaat worden vastgelegd.
m-m-m-3	<u>Milieuzorg</u> 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 afwerkmateriaal. 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 Opdrachtnemer te worden afgevoerd naar de daarvoor bestemde containers.
m-m-m-4	<u>Opslag van middelen</u> Te allen tijde dienen duidelijke instructies omtrent het gebruik en de dosering van de schoonmaakmiddelen voor eenieder zichtbaar te zijn in de opslagruimte.
m-m-m-5	<u>Schrobzuig-machines</u>

	Opdrachtnemer dient, waar nodig, op de locatie minimaal één voor de locatie geschikte en goed werkende schrob-zuigmachine te plaatsen. Opdrachtnemer verzorgt een instructie in het juiste gebruik van deze machine.
--	--

Communicatie en evaluatie

Eis	Omschrijving
c-&-e-1	<u>Gebouwinformatieboek</u> 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 veiligheidsbladen, planning periodieke werkzaamheden, BHV, veiligheidsreglementen, etc. Verder bevat het gebouwinformatieboek alle actuele contactgegevens van Opdrachtnemer welke voor Opdrachtgever relevant zijn.
c-&-e-2	<u>Klachtenafhandeling</u> Inzake de klachtenafhandeling is afgesproken dat Opdrachtgever een klacht zal beoordelen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten. Betreft het een klacht, dan zal Opdrachtnemer hierover direct in kennis worden gesteld. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen meldingen, verstoringen en/of klachten over het schoonmaakproces. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende procedure op te volgen: • verstoringen van óf klachten over het reguliere schoonmaakproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld; • bij ernstige verstoringen, waaronder calamiteiten, geldt een reactietijd van 1 uur; • daarnaast dient van alle ontvangen meldingen, verstoringen en klachten op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; • alle klachten die per email, per telefoon of in een formeel overleg door de contractbeheerder en/of Opdrachtgever worden gemeld, dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.
c-&-e-3	<u>Digitaal logboek</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanwezigheid van een zogenaamd (digitaal) 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 objectleiding/ medewerker van Opdrachtnemer. Ook als er geen op- of aanmerkingen zijn dient het logboek te worden geparafeerd te worden "voor gezien".
c-&-e-4	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtnemer dient de managementrapportage, uiterlijk twee weken voor het tactisch / strategisch overleg met Opdrachtgever aan de contactpersoon van Opdrachtgever te verstrekken. Onderwerpen managementrapportage: • overzicht van klachten en de wijze van afhandeling; • overzicht schoonmaakmedewerkers: - Aantal - Soort contract - Instructie PvE - VOG (ook school) - Werkkleding • overzicht leidinggevend personeel: - Aantal leiding per dag - Uren leiding per dag - RAS diploma - Middenkader Leidinggevend diploma

	- DKS Diploma • overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren periodieke schoonmaakwerkzaamheden; • overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten; • uitslagen van procesmetingen (DKS) en kwaliteitsmetingen en de daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud; • uitkomsten externe kwaliteitsmetingen en/of belevingsmetingen; • Aantal medewerkers met een vast contract • Overzicht medewerkers uitleg PvE en werkprogramma gehad binnen 3 weken • Overzicht RAS diploma schoonmaakmedewerkers • Overzicht RAS diploma leidinggevende • verbeterplannen; • verslagen operationeel projectgebonden werkoverleg; • 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 en periodieke werkzaamheden; • inzet en verdeling percentage leiding; • inzet SROI / MATA-overzicht. Op verzoek van Opdrachtgever en/of contractbeheerder worden gedurende het contract onderwerpen toegevoegd of verwijderd uit de managementrapportage.
c-&-e-5	<u>Werkoverleg</u> Opdrachtnemer en zijn medewerkers verbinden zich deel te nemen aan al het door Opdrachtgever georganiseerde werkoverleg indien dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de opdracht.