

Programma van eisen

Schoonmaakonderhoud en glasbewassing



Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Uitvoering van de schoonmaak	5
2.1.Dagelijkse schoonmaak	5
2.2.Werkprogramma 's	6
2.3.Werktijden en werkbare dagen	6
2.4.Periodiek schoonmaakonderhoud	7
2.5.Het periodiek schoonmaakonderhoud - Vloeronderhoud	8
2.6.Additionele werkzaamheden	9
2.7.Regiewerkzaamheden	9
2.8.Inhuur medewerkers	10
2.9.Technische ruimten	11
2.10.Apparatuur	11
2.11.Sanitaire voorzieningen	11
2.12.Specifieke schoonmaakvoorschriften	11
2.13.Afval	11
3. Ruimtestaten en mutaties.....	12
3.1.Ruimtestaat	12
3.2.Contractmutaties	13
4. Personeel.....	15
4.1.Inzet personeel	15
4.2.Verklaring Omtrent Gedrag	15
4.3.Legitimatie	16
4.4.Huisregels	16
4.5. Taal	17
4.6.Opleiding	17
4.7.Overname personeel	17
4.8.Leiding van de Opdrachtnemer	17
4.9.Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	18
5. Kwaliteit en controles	19
5.1.DKS-procescontrole	19
5.2.VSR-KMS Contractbeheersing	19
5.3.Audit	19
5.4.Kwaliteitsbeleving	20
5.5.Nulmeting	20
6. Veiligheid, Arbo en Milieu	21
6.1.Machines, middelen en materialen	21
6.2.Veiligheid	21
6.3.Werkdrukmeting	22
6.4.Bereikbaarheid bij calamiteit/ storing	23
6.5.Bedrijfshulpverlening	23
7. Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever	24
7.1.Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever	24
7.2.Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever	24
7.3.Alarm	24

7.4.Nutsvoorzieningen	24
7.5.Sleutelbeheer	24
8. Communicatie en facturatie	25
8.1.Management vanuit de Opdrachtgever	25
8.2.Communicatiematrix	26
8.3.Digitaal klant portaal	27
8.4.Managementinformatie	27
8.5.Logboek en gebouwinformatieboek	28
8.6.Klachtenregistratie- en afhandeling	28
9. Aanvullende eisen voor de glasbewassing	29
9.1.Algemene eisen glasbewassing	29
9.2.Uitvoering glasbewassing	29
9.3.Kwaliteit	30
9.4.Oplevering glasbewassing.....	31
9.5.Frequentie glasbewassing.....	31
9.6. VCA	31
9.7.Planning/ vooraankondiging	31
9.8.Managementinformatie	31
10. Implementatie	32
10.1.Implementatie.....	32
10.2.Beëindiging van de overeenkomst	33

1. Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen voor schoonmaakonderhoud en glasbewassing worden omschreven. Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

De Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Een Opdrachtnemer die niet aan alle eisen voldoet wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure en komt niet voor gunning in aanmerking.

2. Uitvoering van de schoonmaak

2.1. Dagelijkse schoonmaak

De schoonmaakwerkzaamheden vinden in de diverse panden van Kentalis plaats. In deze gebouwen zijn woonruimtes (slaapkamers en woonkamers, keukens), onderwijsruimtes (leslokalen), dagbestedingsruimtes, behandelruimtes, kantoorruimtes, sanitaire ruimtes en verkeersruimtes gevestigd.

Met de Opdrachtnemer waaraan de opdracht wordt gegund, wordt met betrekking tot de werkzaamheden een handelingsgericht contract afgesloten. Onder handelingsgerichte schoonmaak wordt verstaan dat in werkprogramma's is vastgesteld in welke frequentie met welke handelingen bepaalde elementen tot aan reikhoogte (2,00 meter) dienen te worden schoongemaakt. Voor de ruimten die dagelijks dienen te worden schoongemaakt is er minimaal 1 oplevermoment op de dag van de schoonmaak. Het aantal oplevermomenten per ruimte is gelijk aan de schoonmaakfrequentie in de ruimtestaat. In de Bijlage 3 'Calculatiebestand' is in de ruimtestaten de frequentie per ruimte weergegeven.

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het reguliere schoonmaakwerk (dagelijkse en periodieke werkzaamheden):

- Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt de Opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces;
- De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- Onder deur wordt tevens verstaan deurbeslag, deurstoppers en –drangers;
- Het verwijderen van spinrag en schopstrepen op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen (in het reguliere dagelijkse onderhoud) van alle soorten vloeren en inventaris wordt tevens het verwijderen van kauwgom en vlekken in het tapijt verstaan;
- Het verwijderen van vlekken op harde vloeren houdt in dat de vloer geheel of gedeeltelijk dient te worden gemopt;
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn die zonder gereedschap te openen zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) tenminste 1 keer per week gereinigd te worden. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdaan van vuil inclusief haren. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks werk. Hieronder is niet te verstaan speelgoed en cliëntgebonden spullen in slaapkamers. Na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever kunnen deze eventueel overgeheveld worden naar het periodiek werk;
- Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet, ramen dienen te worden gesloten, lichten te worden gedoofd, deuren te worden dichtgedaan en afgesloten (indien vereist) en indien vereist het alarm te worden geactiveerd;

- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten, ed. verstaan;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen ten alle tijden waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer en haar medewerkers een proactieve houding. Dit houdt onder meer in dat de medewerkers van de Opdrachtgever een meldingsplicht in het logboek of via de digitale weg hebben ten aanzien van storingen aan lampen, apparatuur of lekkages etc. Ditzelfde geldt voor allerlei eventuele onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebruikers in gevaar worden gebracht.

2.2. Werkprogramma 's

De Opdrachtgever streeft zoveel mogelijk naar uniformiteit in de afspraken die er voor de locaties worden gemaakt. Koninklijke Kentalis is opgebouwd uit verschillende sectoren,

- Kentalis Zorg intramuraal
- Kentalis Zorg extramuraal
- Kentalis Onderwijs
- Kentalis Concern
- Kentalis Audiologisch centrum

Deze sectoren hebben verschillende schoonmaakbehoeften voor hun verschillende locaties. Om zoveel als mogelijk het schoonmaakwerk te uniformeren zijn er voor de verschillende werkprogramma's opgesteld die aansluiten op het gebruik van een specifieke doelgroep. Bijvoorbeeld de sector Kentalis Zorg extramuraal heeft een behandelkamer en de sector Kentalis Concern heeft een bureaunkamer.

Omdat er veel diversiteit is in het aantal weken dat dient te worden schoongemaakt op een locatie is in de werkprogramma's af te lezen voor welke locatie en ruimte werkzaamheden dagelijks, 2-, 3-, 4- wekelijks of wekelijks dienen te worden uitgevoerd. In de Bijlage Calculatiebestand is in de ruimtebestanden per ruimte aangegeven wat de frequentie op jaarbasis is. Op basis van de jaarfrequentie is duidelijk hoeveel weken per jaar er dient te worden schoongemaakt (zie paragraaf 4.3). Bij de periodieke werkzaamheden wordt in de werkprogramma's de frequentie per kalenderjaar aangegeven.

2.3. Werktijden en werkbare dagen

Schoonmaak binnen de gebouwen van Kentalis gebeurt gedurende 5 dagen in de week (maandag t/m vrijdag). Het aantal weken dat er schoonmaak is op een bepaalde locatie hangt af van het type locatie (Onderwijs, Zorg Intramuraal, Zorg Extramuraal of Concern).

Het is mogelijk dat er meerdere disciplines, van de verschillende sectoren, in hetzelfde gebouw gehuisvest zijn. Bijvoorbeeld een vroegbehandeling van sector Kentalis Zorg extramuraal kan gehuisvest zijn binnen een school van sector Kentalis Onderwijs. De sector Kentalis Zorg extramuraal is meer weken per jaar geopend dan de sector Kentalis Onderwijs en heeft dus ook meerdere weken per jaar schoonmaak.

Per ruimte is bepaald op basis van hoeveel weken en op basis van hoeveel dagen in de week er schoonmaak nodig is. De frequentie waarin een ruimte dient te worden schoongemaakt is weergegeven in de kolom 'frequentie' van de ruimtestaten, 'Bijlage 3 Calculatiebestand'. In paragraaf 2.4 wordt uitleg gegeven over de betekenis van de frequenties.

Voor de onderwijsruimten geldt dat er op basis van 40 weken per jaar wordt schoongemaakt. In de onderwijsvrije weken en op feestdagen is er geen schoonmaak. Wel kan er op afroep schoonmaak worden uitgevraagd in bijvoorbeeld de eerste of tweede week van de zomervakantie van een aantal ruimtes.

De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen momenteel tussen 06.00 uur – 22.00 uur.

Dagschoonmaak is, in overleg met de opdrachtgever, met name mogelijk op de zorglocaties (met uitzondering van vroegbehandeling), woongroepen (met uitzondering van dagbehandeling) en kantoorpanden.

Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de Opdrachtgever per locatie vastgesteld. Gemaakte afspraken over schoonmaaktijden op alle locaties afzonderlijk kunnen ook tijdens de contractperiode gewijzigd worden indien de Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet.

2.4. Periodiek schoonmaakonderhoud

Voor alle ruimten geldt dat ook de periodieke werkzaamheden op handelingsgerichte basis worden schoongemaakt.

Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar.

De Opdrachtnemer dient binnen één maand voor de start van de werkzaamheden, de periodieke werkzaamheden in een jaarplanning met weeknummers op te nemen conform de voorgeschreven frequenties. Een maand voor het einde van ieder contractjaar levert de Opdrachtnemer een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden voor het volgend contractjaar. Deze dient te worden goedgekeurd door de Opdrachtgever. Op elke werkwagen dient het werkprogramma en een periodieke planning aanwezig te zijn zodat alle schoonmaakmedewerkers op de hoogte zijn welke werkzaamheden er moeten worden uitgevoerd.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, dient dit minimaal 48 uur van te voren te worden gemeld aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Afwijkingen in de planning kunnen alleen doorgevoerd worden na goedkeuring van de Opdrachtgever. De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

Schoonmaakfrequentie	Maximale afwijking
13 tot 26x per jaar	1 week
4 tot 13x per jaar	2 weken

1 tot 4x per jaar	1 maand
-------------------	---------

Periodieke werkzaamheden dienen op locatie op aftekenlijsten te worden afgetekend door de schoonmaakmedewerker en de leidinggevende van de Opdrachtnemer en worden afgemeld in het digitale logboek. De consequenties van het niet beschikbaar hebben van een planning van de periodieke werkzaamheden worden beschreven in de KPI-meter, die na gunning gezamenlijk wordt opgesteld.

Het periodiek werk kan zoveel als mogelijk worden uitgevoerd tijdens het reguliere programma. Het periodieke werk dat 1 of 2 keer per jaar moet worden uitgevoerd, bijvoorbeeld periodiek vloeronderhoud en reinigen van meubilair, dient op de onderwijs- en zorglocaties in de onderwijsluwe periodes (bv. zomer- en kerstvakanties) te worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer dient in overleg met de Opdrachtgever het periodieke werk te plannen. In de onderwijsluwe periodes is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het openen en sluiten van de locatie.

2.5. Het periodiek schoonmaakonderhoud - Vloeronderhoud

In het periodieke werk is ook het vloeronderhoud meegenomen. Voor zover als mogelijk is dit voor de locaties geüniformeerd. De vloerafwerking bepaalt met welke methode de vloer dient te worden onderhouden en de ruimtesoort en bezettingsgraad bepalen in welke frequentie het onderhoud dient te worden uitgevoerd (daar waar afwijkende vloersoorten worden vermeld, dient de Opdrachtnemer de werkzaamheden uit te voeren conform de in het werkprogramma vergelijkbare vloersoort).

In de praktijk zal de ene vloer meer of minder onderhoud behoeven. De Opdrachtnemer dient in zijn calculatie uit te gaan van de frequenties die zijn aangegeven in het werkprogramma. De kosten voor het periodieke vloeronderhoud worden als apart onderdeel uitgevraagd zodat inzichtelijk is wat de kosten voor een onderhoudsbeurt zijn. Indien nodig kan op verzoek van Opdrachtgever de frequentie worden op- of afgeschaald. Dit gebeurt altijd in overleg en met schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Het vloerenplan wordt 2-jaarlijks in overleg vastgesteld. De kosten voor het periodieke vloeronderhoud:

conserveren, sprayen/ opblokken en dieptereiniging tapijt, wordt als apart onderdeel uit het jaarbedrag reguliere schoonmaak gehouden. De beurten worden pas gefactureerd op het moment dat het werk is uitgevoerd en door de Opdrachtgever is goedgekeurd. Zonder afgetekende werkbond door de Opdrachtgever kunnen de werkzaamheden niet worden gefactureerd. Meer beurten worden gefactureerd tegen de aangeboden beurt prijzen.

Er dient door de Opdrachtnemer een jaarlijks vloerenplan te worden aangeleverd. Er dient per locatie inzichtelijk te zijn in welke frequentie onderhoudsbeurten (conserveren, sprayen/opblokken en dieptereiniging tapijt) zijn uitgevoerd en op welke vloeren deze zijn uitgevoerd. Het plan dient te zijn voorzien van een kostenoverzicht.

Vlekken in tapijt die niet te verwijderen zijn na het uitvoeren van de dieptereiniging worden schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer de maximale inspanning doet om de vlek te verwijderen. Indien een vlek zich op geen enkele wijze laat verwijderen wordt dit geregistreerd in het vloerenplan.

Het schrobben van vloeren in alle ruimten die onderdeel zijn van de opdracht (conform werkprogramma periodiek werk) wordt wel in het maandelijks contractsom meegenomen. Het schrobben van vloeren dient op aftekenlijsten te worden afgetekend door de uitvoerende medewerker en de leidinggevende van de Opdrachtnemer.

Het periodiek vloeronderhoud dient op de locatie een week voorafgaand aan de uitvoering te worden aangekondigd. Op de onderwijslocaties zullen in de onderwijsluwe periodes de meeste vloeren periodiek worden onderhouden.

Bij het periodieke vloeronderhoud wordt een prijs uitgevraagd exclusief en inclusief het in- en uitruimen van de ruimte. Meubilair dat niet verplaatsbaar is wordt niet uitgeruimd.

Bij het conserveren van linoleum- en marmoleumvloeren dient de vloer eerst te worden gestript. Hieronder wordt verstaan:

- Het verwijderen van alle oude waslagen, inclusief randvergoring en ook op moeilijk bereikbare plaatsten/delen;
- Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer (o.a. neutraliseren, drogen, matteren en reinigingen);
- Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 2 hechtingslagen en daarna kruislings van minimaal 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer: schoon en egaal, goede hechting/geen verpoedering, zonder vervuiling in en onder de aangebrachte beschermlaag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

2.6. Additionele werkzaamheden

Locaties kunnen eigen specifieke extra vaste werkzaamheden hebben. Voorbeelden hiervan zijn schoonmaken van koffieautomaten, dagelijkse glasbewassing op de woongroepen, 'frisse start' (=vervuiling tijdens vakantie verwijderen) op de onderwijslocaties, etc. De werkzaamheden staan in een apart tabblad benoemd in het Calculatiebestand, 'Bijlage 3 Calculatiebestand', tabblad additionele werkzaamheden. De Opdrachtnemer dient deze werkzaamheden af te prijzen.

Indien de werkzaamheden in een hogere frequentie worden uitgevoerd dan de frequentie die bepaald is in de ruimtestaat wordt de beurt tegen dezelfde beurtprijs gefactureerd.

2.7. Regiewerkzaamheden

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

De Opdrachtnemer dient hiervoor in de Bijlage 3 Calculatiebestand, tabblad "regiewerkzaamheden" de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden (additionele schoonmaakwerkzaamheden) inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc. Indien het vloeronderhoud betreft worden de tarieven op basis van een vierkante meterprijs opgegeven. Regiewerk kan

worden aangevraagd via het Kenatalis AFAS portal. De Opdrachtgever zal bij afroep van de werkzaamheden opgeven, wat het totale oppervlak is en waarvoor de werkzaamheden verricht moeten worden. Opdrachten betreffende regie werkzaamheden zijnde eenmalige opdrachten, kunnen enkel en alleen in het softwaresysteem geplaatst worden door de Opdrachtgever. Het softwaresysteem wat de Opdrachtgever hiervoor gebruikt is AFAS. Alvorens deze in AFAS geplaatst kunnen worden dient voor alle regieopdrachten een offerte te worden opgesteld door de Opdrachtnemer, conform de door de Opdrachtnemer opgegeven regietarieven. Na aanvraag van de regieopdracht door de Opdrachtgever dienen offertes binnen 2 werkdagen aangeleverd te worden. Na goedkeuring door de Opdrachtgever wordt, door de Opdrachtgever, aan de opdracht een PO-nummer toegekend en wordt de opdracht in AFAS geplaatst.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de Opdrachtgever. Op locatie dient altijd een werkbond getekend te worden door de locatieverantwoordelijke voor de uitvoering van de werkzaamheden. De werkbond dient te zijn voorzien van een naam in blokletters en handtekening. Op de factuur dient het PO-nummer vermeld te zijn. Facturen zonder PO-nummer en duidelijk leesbare en getekende werkbond(nummer) worden niet in behandeling genomen.

Offertes op basis van nacalculatie dienen gespecificeerd te zijn op werkzaamheden met bijhorende uren en eventuele inzet van machines, ed.

Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de Opdrachtgever zich het recht voor om een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet. Indien deze uitspraak ten gunste van de Opdrachtgever is dan zijn deze kosten van de keuring voor de Opdrachtnemer en dienen tevens de afgekeurde punten hersteld te worden door de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte op te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de Opdrachtnemer.

2.8. Inhuur medewerkers

Opdrachtgever heeft momenteel voor een aantal locaties in Sint-Michielsgestel, Vught, Schijndel, Eindhoven en Nijmegen medewerkers in eigen dienst. Om het tekort aan uren door natuurlijk verloop op te vangen maakt Opdrachtgever gebruik van inleen van personeel via de huidige Opdrachtnemer.

Momenteel heeft Kentalis 18,2 fte in eigen dienst en nog eens gemiddeld 6,8 fte die door de huidige Opdrachtnemer wordt geleverd. De aansturing van deze medewerkers (in eigen dienst en o.b.v. inleen via huidige Opdrachtnemer) valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient de kosten voor de inzet van de medewerkers (ter aanvulling van de eigen dienst van Opdrachtgever) voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden (conform programma) inzichtelijk te maken. De kosten dienen exclusief aansturing en middelen en materialen te zijn.

Het periodiek vloeronderhoud en de glasbewassing op deze locaties wordt wel volledig uitbesteed aan de nieuwe Opdrachtnemer. Voor deze werkzaamheden is de Opdrachtnemer wel verantwoordelijk voor de aansturing, toezicht, middelen en materialen en alle andere bijkomende taken en kosten.

In Bijlage 3 Calculatiebestand, tabblad 'inhuur medewerkers' dient de Opdrachtnemer de kosten voor de inhuur van een loongroep 1 medewerker op te geven. De kosten worden per FTE en voor het totaal van 6,8 FTE uitgevraagd.

Voor de glasbewassing zijn de betreffende locaties meegenomen in de Bijlage 3 Calculatiebestand, 'tabblad glasstaat'.

Het periodieke vloeronderhoud van de locaties die door eigen dienst medewerkers worden schoongemaakt wordt verrekend op basis van de opgegeven M2 tarieven.

2.9. Technische ruimten

Technische ruimten zijn niet opgenomen in het reguliere onderhoud.

2.10. Apparatuur

Computers en randapparatuur, beeldschermen, printers, kopieerapparatuur en catering vendingautomaten dienen door de Opdrachtnemer in de dagelijkse schoonmaak **niet** te worden meegenomen.

2.11. Sanitaire voorzieningen

Opdrachtgever heeft zelf een overeenkomst met betrekking tot de sanitaire voorzieningen. Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten (en de batterijen in de handzeepdispensers) dient dagelijks door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak. De Opdrachtnemer heeft een signaalfunctie voor het tijdig bestellen van de sanitaire middelen (voorraadbeheer). Ook zorgt de Opdrachtnemer voor het opbergen van de middelen na levering van voorraad.

2.12. Specifieke schoonmaakvoorschriften

Bepaalde, door de Opdrachtgever aan te geven, vloeren of meubelstukken dienen conform de door de Opdrachtnemer aangegeven schoonmaakvoorschriften behandeld te worden. Opdrachtgever stelt deze specifieke middelen ter beschikking. Het is de Opdrachtnemer niet vrij om deze met eigen schoonmaakmiddelen of methodes te behandelen of te reinigen. Kosten voortvloeiende uit het niet correct behandelen of reinigen van deze elementen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.13. Afval

Vuilniszakken dienen dichtgeknoopt afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van afvalzakken. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de inschrijvingsprijs. Op termijn dient de Opdrachtnemer rekening te houden met een nadere scheiding van afval aan de bron.

3. Ruimtestaten en mutaties

3.1. Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen op locatie(s), de ruimtegegevens niet meer overeenkomen met de werkelijkheid.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de Opdrachtnemer opgegeven kengetallen. In de Bijlage Calculatiebestand zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

<i>Ruimtegegevens</i>	<i>Omschrijving</i>
LOCATIE	Straatnaam + nummer en plaats waar de locatie gevestigd is
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Ruimtenummer
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
OPPERVLAKTE	Bruto vloeroppervlakte in m2
NIET IN ONDERHOUD	Ruimten die niet door de Opdrachtnemer schoongemaakt hoeven te worden
VLOERAFWERKING	omschrijving van de vloersoort
FREQUENTIE	Hoe vaak een ruimte per jaar schoongemaakt dient te worden
WERKPROGRAMMA	Code van het werkprogramma wat van toepassing is
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief
PRESTATIE M2 PER UUR REGULIER ONDERHOUD	Aantal vierkante meters dat per uur schoongemaakt wordt met betrekking tot het reguliere onderhoud
PRESTATIE M2 PER UUR PERIODIEK VLOERONDERHOUD	Aantal vierkante meters dat per uur schoongemaakt wordt met betrekking tot het periodieke vloeronderhoud

UREN PER JAAR REGULIER ONDERHOUD	Het aantal uren dat volgens de Opdrachtnemer nodig is om het reguliere onderhoud in de betreffende ruimte uit te voeren conform programma.
UREN PER JAAR PERIODIEK VLOERONDERHOUD	Het aantal uren dat volgens de Opdrachtnemer nodig is om het periodieke vloeronderhoud in de betreffende ruimte uit te voeren conform programma.
KOSTEN PER JAAR REGULIER ONDERHOUD	De totale kosten per jaar voor het reguliere onderhoud voor de betreffende ruimte.
KOSTEN PER JAAR PERIODIEKE VLOERONDERHOUD	De totale kosten per jaar voor het periodieke vloeronderhoud voor de betreffende ruimte.
TOTALE KOSTEN	De totale kosten per jaar voor het totale reguliere onderhoud (inclusief het periodieke vloeronderhoud).
KENGETAL	Kengetal in kosten per m2 per jaar
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden

3.2. Contractmutaties

Het aantal m2 kan gedurende de contractperiode wijzigen. Gezien de ontwikkelingen van de Opdrachtgever is het denkbaar dat het aantal m2 schoonmaak zal afnemen en mogelijk toenemen en/of de ruimten een andere functie krijgen binnen de looptijd van de Overeenkomst. Een of meerdere locaties kunnen worden verwijderd of toegevoegd door veranderende huisvesting of er kunnen renovaties en verbouwingen van bestaande gebouwen plaatsvinden. De locaties worden onder dezelfde condities onder gebracht bij de Opdrachtnemer.

De verantwoordelijkheid voor het bijhouden van mutaties ligt bij de Opdrachtnemer. Wijzigingen in de schoonmaakwerkzaamheden en andere mutaties worden pas doorgevoerd, na overleg met de Opdrachtgever. Mutaties lopen via het digitaal klant portaal van het schoonmaakbedrijf Met wijzigingen in de ruimtestaten wordt als volgt omgegaan:

- Toevoegen van nieuwe objecten of delen van objecten worden onder dezelfde condities direct na toevoeging verrekend. Indien dit aan de orde is zal de Opdrachtgever dit minimaal 3 maanden van te voren kenbaar maken aan de Opdrachtnemer;
- Afstoten van objecten of delen van objecten worden direct na afschaling verrekend. Indien dit aan de orde is zal de Opdrachtgever dit minimaal 3 maanden van te voren kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De mogelijkheid om eerder af te schalen dient in overleg te gaan;
- leegstand/ mutatie van hele objecten of delen van objecten (> 500 m2) worden op kwartaalbasis verrekend en gaan in, in het kwartaal ná mutatie;
- leegstand van afdelingen of individuele ruimten (< 500 m2) worden op kwartaalbasis verrekend en gaan in, in het kwartaal ná mutatie;
- mutaties in vloerafwerking of ruimtegebruik worden per kwartaal verrekend.

De mutaties worden door de Opdrachtnemer verwerkt in de ruimtestaten van het Calculatiebestand en verstrekt aan de Opdrachtgever. Op basis hiervan vindt, na goedkeuring door de Opdrachtgever, eventuele verrekening plaats. De Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een overzicht van de definitieve mutaties.

Het signaleren van mutaties is mede een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst.

4. Personeel

4.1. Inzet personeel

Opdrachtnemer draagt zorg voor representatief personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. Er is op iedere locatie altijd 1 uitvoerend medewerker van 21 jaar of ouder aanwezig.

Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten. Indien de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker, zal zij dit kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient vervolgens de passende actie te ondernemen. De Opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij de Opdrachtnemer.

Inzet van nieuwe medewerkers dient vooraf aangemeld te worden bij de Opdrachtgever evenals het ontslag of de overplaatsing van medewerkers werkzaam t.b.v. de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet van uitzendkrachten zal ten hoogste 10% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen, waarbij calamiteitenwerkzaamheden en vakantiewerk buiten beschouwing blijven. Indien de Opdrachtnemer denkt een overschrijding op de gestelde 10% te hebben zullen de redenen hiervoor eerst met de Opdrachtgever besproken moeten worden. Het percentage van uitzendkrachten wordt gemiddeld uiterekend per kwartaal en gerapporteerd via de managementrapportage. Dit percentage dient evenredig over het gehele jaar verdeeld te worden. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

De medewerkers die door de Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de Opdrachtgever te werk gesteld worden. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een systeem waarmee de aanwezigheid geregistreerd wordt en waarmee de Opdrachtgever kan vaststellen of het aantal ingekochte uren ook daadwerkelijk geleverd wordt.

De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer werkt met een vaste pool van mensen die ingezet zal worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht. Niet alleen de medewerkers op de werkvloer maar zeer zeker ook de leidinggevende en de contactpersonen.

4.2. Verklaring Omtrent Gedrag

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) van elke (nieuwe) werknemer. Deze verklaring dient bij de start van de nieuwe overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen eveneens bij aanvang te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien

van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers. De VOG dient ten minste op de volgende profielen gescreend te zijn:

- Profiel 38: **Goederen** - Het voorhanden hebben van stoffen, objecten en voorwerpen e.d. die bij oneigenlijk of onjuist gebruik een risico vormen voor mens (en dier);
- Profiel 41: **Diensten** - Het verlenen van diensten;
- Profiel 43: **Diensten** – Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving.

4.3. Legitimatie

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij de Opdrachtnemer. Ook uitzendkrachten dienen zich te kunnen legitimeren. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie kan toegang tot de locatie geweigerd worden.

4.4. Huisregels

De Opdrachtgever eist dat de medewerkers van de Opdrachtnemer zichtbaar aanwezig zijn tijdens de werkzaamheden, om op deze wijze een positieve bijdrage te leveren aan de beleving ten aanzien van de schoonmaak. De uiterlijke verzorging en de bedrijfskleding worden in dat kader van groot belang geacht.

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief, intact en schoon te zijn. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een Onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Er dient bij de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde rekening te worden gehouden met de leerlingen, cliënten en bewoners binnen de panden van de Opdrachtgever. Het is niet altijd mogelijk vanwege gedrag of andere oorzaken om werkzaamheden op bepaalde tijden uit te voeren. De medewerkers van de Opdrachtgever dienen hier flexibel mee om te kunnen gaan.

Het dragen van muziekspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Mobiele telefoons mogen ook niet voor het afluisteren van muziek worden gebruikt.

Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan.

Eten en drinken mag alleen tijdens lunchpauzes in de daartoe aangewezen ruimte. Roken dient in op de daarvoor bestemde plek te gebeuren.

Het is de medewerkers van de Opdrachtgever niet toegestaan om, zonder toestemming van de Opdrachtgever, foto's van en in de gebouwen van de Opdrachtgever, en van personen binnen en rondom de gebouwen te maken. Foto's maken dient altijd met in achtneming van de AVG richtlijnen te gebeuren.

Het is de medewerker van de Opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.

Voor wat betreft alle informatie die wordt opgedaan door medewerkers van de Opdrachtnemer geldt een nadrukkelijke geheimhoudingsplicht. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid om haar medewerkers en ingezette uitzendkrachten op de hoogte te brengen van (veranderingen in) de geheimhoudingsplicht.

4.5. Taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse taal, minimaal taalniveau A2.

4.6. Opleiding

Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de Opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen een jaar na de start van het contract de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. Bij aanvang van de werkzaamheden dienen de schoonmaakmedewerkers een training on the job te krijgen. Deze training wordt jaarlijks herhaald. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de Opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst.

De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

4.7. Overname personeel

Bij gunning dient de Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38) toe te passen. De Opdrachtgever houdt Opdrachtnemer in zijn calculatie al rekening met de mogelijke suppletiekosten. De Opdrachtgever ontvangt dus geen separate factuur voor suppletiekosten.

4.8. Leiding van de Opdrachtnemer

De Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De verantwoordelijke manager dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. De coördinatoren Huisvesting & Facilitair van de Opdrachtgever zijn binnen de overeenkomst een belangrijke (regionale) contactpersoon. De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat de coördinatoren maximaal 1 aanspreekpunt hebben vanuit de Opdrachtnemer voor de locaties waar zij verantwoordelijk voor zijn. De manager van de Opdrachtnemer zal conform communicatiematrix met de Opdrachtgever overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract.

De manager dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en de juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De manager dient tijdens kantooruren tussen 8:00 – 17:00 uur altijd bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 10% vrijgestelde directe leiding op het totaal van alle locaties. De uren van de manager zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal wekelijks bezocht kan worden. De Opdrachtnemer heeft de verplichting te kunnen aantonen dat het gevraagde percentage direct leidinggevende uren ook daadwerkelijk wordt ingezet.

Tijdens de bezoeken aan de locatie dient er ten minste begeleiding van de medewerker te zijn en maandelijks een DKS controle plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het logboek af te tekenen.

4.9. Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat (een correcte volledige uitvoering van het werkprogramma inclusief periodieke planning) beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen aangevuld te worden, zodat te allen tijde wordt voldaan aan de volledige uitvoering van het werkprogramma.

De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Dit betekent dat binnen 24 uur opvang van de taak moet zijn gerealiseerd. Het vervangende personeel dient aangemeld te worden en kennis te hebben van de werkwijze binnen de locaties van de Opdrachtgever.

Indien de Opdrachtnemer een nieuwe vaste medewerker inzet op een locatie dient dit te zijn afgestemd met de Opdrachtgever. Een nieuwe medewerker moet altijd eerst worden voorgesteld op een locatie alvorens hij/zij met uitvoering van de werkzaamheden start.

Alle gestelde eisen gelden ook voor vervangend personeel.

5. Kwaliteit en controles

5.1. DKS-procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de directe leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de Opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de Opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer het DKS systeem toe te passen. De DKS controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand en per taak. De Opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dienen vanaf maandag 12.00 uur door de Opdrachtgever in het klant portaal beschikbaar worden gesteld.

5.2. VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het VSR - Kwaliteits Meet Systeem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in verkeersruimten, bureaunkamers, sanitair, leslokalen en behandelkamers.

Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd, in behandelkamers een AQL van 3% en in alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract worden minimaal 2x keer per jaar per gebouw kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De Opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van bovengestelde frequentie. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontlenen. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en –controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar.

De Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. Het actieplan dient te worden aangeleverd binnen 2 weken na het ontvangen van de rapportage.

De Opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om mee te lopen met de controle.

De behaalde norm die de controles dienen te zijn en wat de malus is als deze norm niet wordt gehaald worden beschreven in de KPI-meter, die na gunning gezamenlijk wordt opgesteld.

5.3. Audit

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor 2 keer per jaar per gebouw een audit te laten uitvoeren. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet. In de KPI-meter, die na gunning gezamenlijk wordt opgesteld wordt opgenomen welke maatregelen genomen worden indien de Opdrachtnemer niet aan alle voorwaarden voldoet die in dit programma van eisen vermeld zijn.

5.4. Kwaliteitsbeleving

De Opdrachtgever zal 1 keer per jaar een kwaliteitsbelevingsonderzoek laten uitvoeren. De uitslag van het onderzoek zal aan de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld worden.

in de KPI-meter, die na gunning gezamenlijk wordt opgesteld wordt beschreven wat de behaalde norm van het onderzoek dient te zijn en wat de malus is als deze norm niet wordt gehaald.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht rekening te houden met de uitslag van het onderzoek, door de dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van de opdrachtgever.

5.5. Nulmeting

Opdrachtgever houdt zich het recht voor aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld.

Het zittend schoonmaakbedrijf dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen kosteloos te herstellen. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf. De verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtnemer dient aanwezig te zijn bij de nulmeting.

6. Veiligheid, Arbo en Milieu

6.1. Machines, middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche uit de geldende CAO. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. De lichamelijke belasting van de medewerker dient zoveel mogelijk beperkt te worden.

De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn. Alle middelen, materialen en machines dienen zo te worden ingezet dat ze een optimale werking hebben. De Opdrachtnemer dient dagelijks schone moppen te gebruiken.

De Opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten of werkruimten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten zodat cliënten en leerlingen van Kentalis de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

Gezien de beperkte opslagcapaciteit op veel locaties dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van zo compact mogelijke werkwagens of gesloten werkkarren die eventueel in een verkeersruimte kunnen worden geplaatst.

6.2. Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.

De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door gecertificeerde personen. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd. De Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (w.o. milieuriichtlijnen) aan haar medewerkers.

De Opdrachtnemer dient bij gunning zorg te dragen voor afdoende bescherming van de medewerkers middels persoonlijke beschermingsmiddelen. Het toereikend zijn van deze beschermingsmiddelen zal onderdeel van de RI&E zijn. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.3. Werkdrukmeting

Opdrachtnemer voert 6 maanden na de daadwerkelijke aanvang van de schoonmaakdienstverlening een werkdrukmeting (nulmeting) uit onder de schoonmakers op basis van de methodiek die door de Raad voor de Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaaksector (RAS) is ontwikkeld als uitwerking van de ARBO CAO Schoonmaak. Van Opdrachtnemer wordt, als de uitkomst van de meting daartoe aanleiding geeft, verwacht dat zij vervolgens passende maatregelen neemt.

De Opdrachtgever zal de resultaten van de werkdrukmeting die ca. 6 maanden voor de contractwisseling (met de oude Opdrachtnemer) heeft plaatsgevonden ter beschikking stellen aan de nieuwe Opdrachtnemer, conform CAO.

Conform geldende CAO zal de Opdrachtnemer 6 maanden voor contractbeëindiging een werkdrukmeting uitvoeren onder de schoonmakers en de resultaten van de meting ter beschikking stellen aan de nieuwe Opdrachtnemer.

Milieu

De Opdrachtnemer zal na gunning alle relevante AI (Arbo-Informatie)-bladen van de toe te passen producten/reinigingsmiddelen overhandigen aan de Opdrachtgever.

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Daarom eist Opdrachtgever dat Opdrachtnemer over een milieuzorgsysteem zoals ISO-14001 of gelijkwaardig beschikt. De Opdrachtnemer dient schoon te maken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu en bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en –hulpmiddelen. Schriftelijke voorschriften en instructies dienen altijd aanwezig te zijn en door alle medewerkers van de Opdrachtnemer te zijn gelezen en geparafeerd. Veiligheidsbladen van schoonmaakproducten dienen digitaal of in het logboek aanwezig te zijn.

De Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de Opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Chloor- of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De Opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. Indien er geen ruimte ter beschikking is voor de schoonmaak dient de Opdrachtnemer op deze locaties gebruik te maken van gesloten werkwagens. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de Opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er

gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuwingen-)instructies.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines (in een door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimte). De Opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal de Opdrachtnemer wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen van de Opdrachtgever als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door de Opdrachtnemer.

6.4. Bereikbaarheid bij calamiteit/ storing

De Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitendienst die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is. Er is sprake van een calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (Incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of veiligheid van mensen of locaties te herstellen.

Na een melding van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer op maandag tot en met vrijdag tussen 06.30 uur en 22.00 uur binnen één uur ter plaatse van de calamiteit/storing (bijvoorbeeld een lekkage) aanwezig te zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden.

Van maandag tot en met vrijdag tussen 22.00 uur en 06.30 uur plus zaterdag en zondag dient de Opdrachtnemer binnen twee uur aanwezig te zijn na een melding van de Opdrachtgever. Hiervoor dient de Opdrachtnemer één vast contactpunt af te geven aan de Opdrachtgever.

Werkzaamheden met betrekking tot calamiteiten dienen direct (uiterlijk binnen 5 werkdagen) gespecificeerd te worden.

6.5. Bedrijfs hulpverlening

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de locaties van de Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de locaties als zodanig onder de BHV-organisatie van de Opdrachtgever. Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openstelling van de locaties dient Opdrachtnemer te zorgen voor een adequate BHV opvolging, conform Kentalis protocol. Opdrachtnemer dient aan te tonen hoe dit georganiseerd is voor de verschillende locaties. T.a.v. alleen werken dient de Opdrachtnemer hier interne afspraken over te maken omtrent de veiligheid.

Ongevallen en onveilige situaties op locatie dienen door de Opdrachtnemer gemeld te worden aan de Opdrachtgever.

7. Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

7.1. Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld computers (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie ontzegd.

7.2. Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, kan op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij de Opdrachtgever.

7.3. Alarm

Indien medewerkers van de Opdrachtnemer op een locatie van de Opdrachtgever ten onrechte het brand- of inbraakalarm activeren zijn de kosten voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ieder incident te melden bij Opdrachtgever (of aangewezen beveiligingsdienst).

7.4. Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de Opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten. Bij misbruik kunnen kosten in rekening worden gebracht bij de Opdrachtnemer.

7.5. Sleutelbeheer

Er dienen sleutelovereenkomsten te worden ondertekend bij ontvangst. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat de sleutelovereenkomsten up-to-date zijn. De registratie dient te worden bijgehouden in het digitale informatiesysteem. Hier wordt decentraal door de Opdrachtgever toezicht op gehouden. De kosten voor het vervangen van cilinders ed. bij verlies van sleutels is voor de Opdrachtnemer.

8. Communicatie en facturatie

8.1. Management vanuit de Opdrachtgever

De communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. Dit betreft operationeel, tactisch en strategisch niveau. De communicatie vindt plaats op centraal en decentraal niveau.

De Manager Huisvesting & Facilitair is verantwoordelijk voor de uitvoering van de juiste procedure en mede verantwoordelijk voor het beheren van de overeenkomst op strategisch niveau. De Manager H&F heeft geen taak in de operationele en tactische invulling van de overeenkomst.

De Contractmanager is verantwoordelijk voor de volgende zaken:

- Is op tactisch en strategisch niveau de contactpersoon voor de Opdrachtnemer;
- Is contactpersoon bij escalaties die niet in de lijn opgelost kunnen worden. Is verantwoordelijk voor contractevaluatie; monitoren KPI 's, verbetervoorstellen/ pilots voor procesoptimalisatie;
- De Manager H&F input geven aangaande de boordeling van de totale dienstverlening.

De Coördinator Huisvesting & Facilitair is degene die namens de Opdrachtgever met de Rayonmanager van de tot zijn locatie behorende object(en) communiceert over de voortgang van de dienstverlening op operationeel niveau.

De Locatieverantwoordelijke is degene die namens de Opdrachtgever met de Objectleider van de tot zijn locatie behorende object(en) communiceert over de dagelijkse gang van zaken. De Locatieverantwoordelijke is alleen betrokken bij de operationele aspecten van de overeenkomst, inclusief de detailplanning van het door de Contractmanager in opdracht gegeven extra werk, en mag uitsluitend in geval van calamiteiten zelf opdracht geven voor extra werk. Het opdracht geven voor opstelling en bijstelling van de werkprogramma's is voorbehouden aan de COH&F 's.

8.2. Communicatiematrix

De Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met de Opdrachtnemer:

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen
1x per jaar. Strategisch overleg	Manager H&F Inkoop Contractmanager	Directeur accountmanager	- Evaluatie en beoordeling van de samenwerking - Marktontwikkelingen - Wijzingen op overeenkomst met een grote (juridische) impact
4x per jaar Tactisch overleg	Contractmanager	accountmanager	- Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving - KPI en verbeterpunten - Advies - Escalaties - Managementrapportages - Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie. - Autorisatie t.b.v. het doen van bestellingen - Resultaten van- en vervolg op audits - Benoeming van nieuwe contactpersonen - Voortgang samenwerking - Procesbewaking
4x per jaar Operationeel	COH&F	Rayonmanager	- Klachten - Offertes - Planning - Mutaties - Verbeterpunten - Ontwikkelingen omtrent primaire proces - Evaluatie meldingen/aanvragen - Kwaliteitsmeting bespreken
10x per jaar Operationeel	Locatieverantwoordelijke	Objectleider/Voorwerker	- Klachten en meldingen - Aandachtpunten logboek - Dagelijkse gang van zaken

De decentrale overleggen met de COH&F 's en de Locatieverantwoordelijke met de operationeel/tactisch verantwoordelijke van de Opdrachtnemer vinden plaats circa 4 weken voor de vakanties zodat periodieke werkzaamheden die in de vakantie moeten worden uitgevoerd kunnen worden afgestemd.

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de Opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

De Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het maken van de afspraken. De Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen beschikbaar te stellen aan de verantwoordelijke betrokkene(n) van de Opdrachtgever.

8.3. Digitaal klant portaal

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een digitaal klant portaal waar de Opdrachtgever gebruik van kan maken. De betrokkenen van de Opdrachtgever dienen toegang te krijgen tot het platform. Onderstaand wordt aangegeven welke functionaliteiten het platform minimaal dient te kunnen bieden:

- Doorgeven van klachten, aanvragen en storingen door de Opdrachtgever.
- Terugkoppeling op klachten, aanvragen en storingen door de Opdrachtnemer;
- Actueel overzicht van de status van de afhandeling; Logboek functie;
- Het plaatsen van extra werk orders door de Opdrachtgever;
- Real-time inzicht in de managementinformatie;
- Er kunnen meerdere tegelijk gebruikers actief zijn op het platform;
- Het platform is met betrekking tot de aangegeven functionaliteiten naar tevredenheid al in gebruik bij andere opdrachtgevers.

Klant portaal dient gedurende de implementatieperiode ingericht te worden voor de Opdrachtgever en operationeel te zijn bij aanvang van het contract. Voor de communicatie betreft de glasbewassing wordt ook gebruik gemaakt van het klant portaal.

8.4. Managementinformatie

De Opdrachtgever ontvangt voorafgaande aan elk kwartaal gesprek een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Overzicht productie uren per locatie;
- Overzicht van inzet direct toezicht uren;
- Opleidingspercentage medewerkers;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Verloop medewerkers (vertrek / nieuwe medewerkers);
- Ziekteverzuimpercentage;
- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden;
- Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden die in overleg op locatieniveau worden afgestemd;

- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles;
- Resultaten audits en belevingsonderzoek;
- Klachtenrapportage;
- Resultaten DKS controles;
- Planning glasbewassing;
- Planning periodieke werkzaamheden.

8.5. Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers van de Opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Op elke locatie dient een logboek aanwezig te zijn. De logboeken dienen door de Opdrachtnemer verstrekt te worden. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. Steeds terugkerende klachten dienen door de directe leiding in het klant portaal te worden geplaatst.

De periodieke planning is onderdeel van het logboek. Periodieke werkzaamheden dienen door de medewerker te worden afgetekend in het logboek. De directe leiding voert hier controle op uit. De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het logboek te maken.

De Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient (digitaal) inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en – procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Werkprogramma's;
- Periodieke planning;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen.

8.6. Klachtenregistratie- en afhandeling

Een door de Opdrachtgever gemelde Klacht, Aanvraag of Storing (KAS) met betrekking tot schoonmaakwerkzaamheden wordt door de Opdrachtgever in het klant portaal geregistreerd. De KAS dient in behandeling te worden genomen door een medewerker van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer haalt minimaal 2x per dag ('s morgens en 's middags) KAS'en uit het klant portaal. Na uitvoering dient de KAS te worden afgemeld in het klant portaal.

De Opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten en storingen uit te gaan van de volgende richtlijnen: Verstoringen van, of klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) direct en uiterlijk, afhankelijk van de KAS, binnen 24 uur te worden hersteld.

9. Aanvullende eisen voor de glasbewassing

9.1. Algemene eisen glasbewassing

Ten aanzien van de glasbewassing gelden de volgende eisen: Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de huidige geldende CAO Arbeid en Gezondheid voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (Arbo-CAO) en het “Document Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbedrijf” waarbij de leidraad “Veilig werken op hoogte” onderdeel van uitmaakt.

Risico- inventarisatie en evaluatie

Door de Opdrachtnemer dient een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt twee maanden na gunning aan de Opdrachtgever overhandigd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit “Document Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwasserbranche”. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er te allen tijde een actuele RI&E in het bezit is van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Na uitvoering van de inventarisatie dient de Opdrachtnemer een concreet plan van aanpak op te leveren met betrekking tot de geconstateerde aandachtspunten.

Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

9.2. Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van glas met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. De opgegeven oppervlakten in bijlage Calculatiebestand, ‘tabblad glasstaat’ bestaan uit de oppervlakte van het glas inclusief de directe omlijsting.

Iedere glassoort dient vrij te worden gemaakt van zonwering voordat er gestart kan worden met wassen. Dit is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Voorafgaand aan de werkzaamheden dient de glazenwasser te controleren of dit is gebeurd. Indien dit niet het geval is brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan schriftelijke op de hoogte. Indien Opdrachtgever de mogelijkheid is geboden tot herstel en hier niet direct verdere actie op heeft ondernomen is het niet kunnen wassen van het glas(deel) niet de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

Het tuckerpole systeem (met osmose techniek) mag worden ingezet mits aan de kwaliteitsnormen kan worden voldaan. Niet alleen de glasdelen dienen schoon te zijn maar ook de kozijnen, vensterbanken, beplating, etc.

Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/ vervuiling/ stof.

Onder vuil wordt o.a. verstaan alle vervuiling, dus ook plakbandresten, stickers- en lijmresten, uitwerpselen van o.a. vogels en insecten, spinrag en methodefouten waar onder lekstrepren, vegen en of morswater op onderliggende delen. Deze opsomming is niet limitatief.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Verfspatten worden niet aangemerkt als fout. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit vooraf aan de Opdrachtgever door te geven. Indien ramen geverfd zijn in verband met het doorlaten van licht, dient alleen de niet geverfde zijde te worden gereinigd.

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van de glasbewassing:

- Glazenwassers dienen zich bij de receptie van de locatie te melden;
- Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen;
- De Opdrachtgever draagt zorg dat de medewerkers van de Opdrachtgever de vensterbanken leegruimen.
- De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij de Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt.
- De Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij de Opdrachtnemer.
- Na oplevering worden werkbonnen afgetekend door de Locatieverantwoordelijke. De getekende werkbbon wordt bij de factuur gevoegd. Facturen zonder getekende werkbbon worden niet in behandeling genomen. Glasbewassing die tijdens sluitingsdagen uitgevoerd worden dienen achteraf door de opdrachtgever afgetekend te worden. Opdrachtnemer dient vooraf een afspraak met de opdrachtgever te maken voor het aftekenen/goedkeuren van de werkzaamheden.

9.3. Kwaliteit

De Opdrachtnemer dient na oplevering de werkzaamheden te controleren. Hierbij zal worden beoordeeld op uitvoering en kwaliteit van uitvoering. De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Het schoon opleveren van glasdelen;
- Het zonder lekstrepren, druppels en methodefouten opleveren van glasdelen;
- Het schoon (zonder lekwater) opleveren van omlijstingen/kozijnen, raamdorpels, vensterbanken, buitendeuren, gevelbeplating, boeiboorden en randen en richels (inclusief richels tussen schuifbare ramen);
- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen, omlijstingen/kozijnen, raamdorpels, vensterbanken, buitendeuren, gevelbeplating, boeiboorden en randen en richels;
- Het verwijderen van lekwater en spatwater op onder andere vloeren, bureaus en radiatoren.

Indien bij beoordeling door de Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient de Opdrachtnemer dit uiterlijk binnen vijf werkdagen te corrigeren. Dit wordt herhaald totdat Opdrachtgever akkoord is met de uitvoering.

De Opdrachtgever laat door een onafhankelijke externe partij kwaliteitscontroles uitvoeren op de glaswaswerkzaamheden. Er worden steekproefsgewijs controles uitgevoerd op de locaties die gereed worden gemeld. In de KPI-meter, die na gunning gezamenlijk wordt opgesteld worden de controles nader beschreven en aangegeven wat de consequenties zijn bij onvoldoende resultaat.

9.4. Oplevering glasbewassing

De glasbewassing wordt opgeleverd aan de Opdrachtgever. De betreffende contactpersoon op de locatie dient een opleverbon voor akkoord te tekenen.

9.5. Frequentie glasbewassing

Het gevelglas dient op de meeste locaties 2 keer per jaar gewassen te worden. Het separatieglass dient 1 keer per jaar gewassen te worden. In de Bijlage Calculatiebestand, 'tabblad glasstaat' is de gewenste frequentie per onderdeel aangegeven.

Indien de Opdrachtgever een extra glaswasronde wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt.

9.6. VCA

De operationeel leidinggevende dient in bezit te zijn van een geldig VOL-VCA certificaat en alle operationele medewerkers dienen in bezit te zijn van een geldig B-VCA certificaat. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

9.7. Planning/ vooraankondiging

De planning van de glasbewassing aan de binnen- en buitenzijde zal vooraf in overleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden bepaald. Dit wordt half jaarlijks afgestemd. De Opdrachtnemer dient de glasbewassing 1 week vooraf aan te kondigen. Er dient contact te worden opgenomen met locatie over de dag en tijdstip dat de werkzaamheden worden uitgevoerd en er dient afgesproken te worden wanneer er afgetekend kan worden.

9.8. Managementinformatie

Opdrachtgever moet gedurende de looptijd van het contract, over managementinformatie kunnen beschikken. Onderwerpen die minimaal dienen te worden opgenomen zijn:

- Overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren dienstverlening;
- Overzicht van de uitgevoerde extra dienstverlening;
- Overzicht van de resultaten van de kwaliteitscontroles;
- Klachtenregistratie.

De managementinformatie dient ieder kwartaal te worden aangeleverd bij de Opdrachtgever.

10. Implementatie

10.1. Implementatie

De geselecteerde Opdrachtnemers dient drie weken na gunning een implementatieplan aan de Opdrachtgever aan te leveren. Onderdeel van het implementatieplan is een communicatieplan waarin wordt beschreven op welke wijze medewerkers van de Opdrachtgever worden geïnformeerd over welke werkzaamheden zij mogen verwachten van de schoonmaak met ingang van de nieuwe Overeenkomst. De Opdrachtnemer voert tijdens de implementatie hetgeen uit zoals beschreven in het implementatieplan. Het implementatieplan dient minimaal te bestaan uit de volgende onderdelen:

- Communicatie(plan) intern en extern;
- Inventarisatie van gegevens (bijvoorbeeld gebouw specifieke zaken, RI&E 's). De verantwoordelijkheden van de schoonmaakmedewerkers (bijvoorbeeld met betrekking tot sleutels, alarmcodes, sluiting van panden, ed.) dienen goed te worden afgestemd en te worden vastgelegd;
- Activiteiten met betrekking tot de personele organisatie (bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten, gesprekken, werving & selectie, opleiding;
- Activiteiten met betrekking tot planningen (bijv. planning periodiek werk, glasbewassing);
- Activiteiten met betrekking tot inregelen processen en systemen (bijv. klant portaal, facturatie);
- Kwaliteit en evaluatie;
- Planning implementatie.

Taken en verantwoordelijkheden dienen te worden gekoppeld aan de verantwoordelijke functionaris. De rollen en verantwoordelijkheden voor Kentalis dienen duidelijk te zijn.

In de periode van gunning tot en met de start van de Overeenkomst is er een 2-wekelijks overleg met de contractverantwoordelijke van de Opdrachtnemer en de implementatiemanager van de Opdrachtgever. In de opstartfase, 2 maanden lang vanaf de start van de Overeenkomst vindt dit overleg wekelijks plaats. Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf ingangsdatum van de overeenkomst door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.

De implementatie dient minimale invloed te hebben op het primaire proces. De implementatie wordt afgerond wanneer alle punten opgenomen in het implementatieplan zijn uitgevoerd en goedgekeurd door Opdrachtgever.

10.2. Beëindiging van de overeenkomst

Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer te garanderen te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst in bezet heeft, worden op eerste verzoek digitaal aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Materialen, middelen en machines ingezet voor de onderhavige opdracht blijven eigendom van de Opdrachtnemer en dienen bij beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtnemer verwijderd te worden uit de panden van de Opdrachtgever.