

Bijlage C14 Programma van Eisen (PvE)

Documentnaam:	Programma van Eisen
Referentienummer:	2022 FPL/INK 125
Datum	Februari 2023

Inhoudsopgave

1	Uitgangspunten dienstverlening	4
1.1	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	4
1.2	Implementatie	4
1.3	Code verantwoordelijk marktgedrag	4
1.4	Werkbare dagen	4
1.5	Werktijden	4
1.6	Kwaliteitsontwerp opleverstaten	4
1.7	Bijzonderheden	5
1.8	Facilitair medewerker	6
1.9	Afvaltransport	7
1.10	Contractmutaties	7
1.11	Maatregelen vanuit overheidswege	8
1.12	Nulmeting	8
2	Security met betrekking tot TNO FSCC locaties	9
3	Regiewerkzaamheden	12
3.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	12
3.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	12
4	Glasbewassing	13
4.1	Prijzen	13
4.2	Inventarisatie glas	13
4.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	13
4.4	Planning glasbewassing	13
4.5	Uitvoering glasbewassing	13
4.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	14
4.7	Oplevering glasbewassing	14
5	Sanitaire voorzieningen	15
5.1	Huidige situatie	15
5.2	Uniformiteit	15
5.3	Wijziging in gebouwbezetting	15
5.4	Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen	15
5.5	Productomschrijving/documentatie	15
5.6	Vervanging huidige dispensers	15
5.7	Prijzen	16
5.8	Ergonomische en esthetische aspecten	16
5.9	Voorraadbeheer	16
5.10	Service en onderhoud	16
5.11	Beëindiging contract	17
6	Materialen, middelen, machines en milieu	18
6.1	Materialen, middelen en machines	18
6.2	Machines en elektrische veiligheid	18
6.3	Milieu	18
6.4	Eigendommen TNO	19
7	Personeel en Organisatie	20
7.1	Contractmanagement en leidinggevende	20
7.2	Personeel	20
7.3	Toezicht	20
7.4	VCA	20
7.5	Aanwezigheidsregistratie	20
7.6	Verklaring omtrent het gedrag	21
7.7	Verklaring van Geen Bezwaar	21
7.8	Toegangsbadges en legitimatie	21
7.9	Bedrijfskleding	22
7.10	(Facilitaire) voorzieningen	22
7.11	Veiligheid	22
7.12	Schade	22
7.13	Algemene gedragsregels	22
7.14	VGWM-plan	22
8	Communicatie	24
8.1	Communicatie algemeen	24

8.2	Nederlandse taal	24
8.3	Overleg tussen TNO en dienstverlener	24
8.4	Servicedesk	24
8.5	Managementinformatie	25
8.6	Calamiteiten schoonmaak	25
8.7	Locatie informatieboek	25
9	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	27
9.1	Kwaliteitmeetsysteem ER-KMS	27
9.1.1	Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring	27
9.1.2	Vervolg stappen bij afkeur	28
9.2	Programma van Eisen (PvE) audit	28
9.2.1	Vervolg stappen bij afkeur	28
9.3	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	30

Bijlagen:

- P1. Kwaliteitsontwerp TNO
- P2 Aanwijzingen resultaatgericht schoonmaakonderhoud
- P3. Aanwijzingen glasbewassing
- P4. Productspecificatie sanitaire artikelen
- P5. Toelichting ER-KMS methodiek

1 Uitgangspunten dienstverlening

1.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

TNO zet zich onder meer in voor een gezonde en duurzame maatschappij, ook via onze bedrijfsvoering. Zo heeft TNO de ambitie gesteld om in 2040 klimaatneutraal te zijn, zorgen we voor de vitaliteit van onze medewerkers en nemen we onze ketenverantwoordelijkheid serieus. Deze ambities willen wij behalen door betekenisvolle stappen te maken in een voortdurend verbeteringsproces samen met onze leveranciers. Deze ambitie heeft impact op de schoonmaakdienstverlening op de volgende vijf hoofdthema's. Zie verder de MVO Ambitie en te behalen doelen in bijlage C04.

Dienstverlener levert actief een bijdrage aan deze ambitie op de deelgebieden waar dienstverlener invloed op kan hebben.

1.2 Implementatie

Dienstverlener zorgt voor een gedegen implementatie van de nieuwe overeenkomst met TNO. Dit betekent dat Dienstverlener het voortouw neemt in het implementatietraject en hiervoor een projectgerichte implementatieplanning bij TNO indient. Op basis van deze implementatieplanning vinden er regelmatig implementatie overleggen plaats die door Dienstverlener worden geïnitieerd. Dienstverlener verzorgt binnen 5 werkdagen een verslag van deze overleggen.

1.3 Code verantwoordelijk marktgedrag

TNO heeft de code verantwoordelijk marktgedrag ondertekend en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. TNO wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

1.4 Werkbare dagen

Bij TNO wordt gedurende 5 dagen per week van maandag t/m vrijdag schoongemaakt. TNO kent 5 mei als collectieve sluitingsdag, daarnaast kent TNO 'brugdagen' waarop locaties gesloten kunnen zijn, dit is per locatie verschillend, in overleg wordt bepaald of de dienstverlening plaats vindt. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door TNO tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

1.5 Werktijden

TNO wenst zo veel als mogelijk de werkzaamheden gedurende de dag te laten plaats vinden. Uitgangspunt voor de werktijden is dat werkzaamheden bij de uitvoering niet storend mogen zijn voor het primaire proces van TNO. De openingstijden per locatie zijn opgenomen in het locatieoverzicht in bijlage C05. Na gunning worden per locatie de definitieve werktijden vastgesteld.

Dienstverlener stemt uitvoeringsmomenten van werkzaamheden die storend kunnen zijn voor de werkprocessen van TNO, vooraf met TNO af.

1.6 Kwaliteitsontwerp opleverstaten

TNO verkiest het om in de basis geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden, aan het in de bijlage kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.

1.7 Bijzonderheden

Per locatie zijn de bijzonderheden opgenomen in het locatieoverzicht in de bijlage C05.

Dienstverlener dient de dienstverlening op een gastvrije manier aan te bieden. En borgt dat haar medewerkers in gedrag en competenties voldoen door:

- klantvriendelijke en open communicatie met aandacht voor persoon, doorvragen op de dienstverlening en terugkoppeling (naar TNO klanten, externe klanten, leveranciers en afdeling CREF);
- verantwoordelijkheidsgevoel voor de locatie en uitstraling: het facilitair zintuig o.a. opmerken van verstoringen, deze verhelpen en/of over rapporteren d.m.v. een melding richting de TNO Servicedesk-Facilities;
- representatief en het visitekaartje van TNO willen zijn;
- coöperatieve dienstverlening en klantvriendelijke instelling;
- accurate en gestructureerde werkwijze;
- opgeruimde eigen werkomgeving;
- prioriteiten kunnen stellen in werkzaamheden.

De volgende algemene uitgangspunten worden door de dienstverlener in acht genomen:

- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de ruimten bij het uitvoeren van de periodieke werkzaamheden, indien dat daarvoor vereist is.
- Ruimten of elementen die op afroep worden schoongemaakt (bijvoorbeeld technische ruimten, archieven, etc.), worden geheel schoongemaakt, met uitzondering van de technische installaties.
- De dienstverlener signaleert verstoringen, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties de dienstverlening vallen. Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:
 - De verstoring en/of die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van de dienstverlener. De benodigde acties worden intern bij de dienstverlener uitgezet waarna de reguliere responstijden in gaan;
 - Indien een verstoring en/of die tot verstoring kan leiden buiten het takenpakket van de dienstverlener valt, dient deze direct door de dienstverlener gemeld te worden aan de Servicedesk;
 - Als er twijfel is of de verstoring en/of die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van de dienstverlener valt, wordt door de dienstverlener de Servicedesk en/of Service Coördinator ingeschakeld.
- Onder signaleringtaken valt ook het melden van:
 - Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting;
 - Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, visueel storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen, versleten vloerbedekking e.d.
- In de overeenkomst met de cateraar is opgenomen dat de cateraar verantwoordelijk is voor de dagelijkse schoonmaak van:
 - Uitgifteruimten incl. buffetten en apparatuur.
 - Keuken- en opslagruimten.
 - Spoelkeuken incl. afruimwagens, afruimbuffetten en spoelmachine.
 - Vloeren van de uitgifte- en afruimunit, keuken, spoelruimte en andere ruimtes.
 - Tafels en stoelen in de restauratieve ruimten (gedurende de dag netjes en ordelijk).
 - Alle overige onderdelen aanwezig in de restauratieve delen welke hierboven niet zijn benoemd, vallen onder verantwoordelijkheid van de schoonmaakdienstverlener.
- Op de locatie Van der Waalsweg in Delft geldt een speciaal werkprogramma en protocol voor de cleanrooms, zie het werkprogramma cleanroom in het kwaliteitsontwerp. Dienstverlener conformeert zich aan dit werkprogramma en het gebruik van de voorgeschreven schoonmaakmiddelen (Bijlage C11) (of vergelijkbaar). Wegens de strenge clean room-eisen waar TNO mee te maken heeft, moeten de schoonmaakmiddelen ook echt vergelijkbaar zijn. Kleine verandering in samenstelling van het middel kan leiden schade. De logistieke afhandeling (bestellen en voorraadbeheer) van de schoonmaakmiddelen verzorgt de dienstverlener. De voorgeschreven schoonmaakmiddelen zijn vrij verkrijgbaar op de Nederlandse markt en niet exclusief.

Niet van toepassing zijn de volgende onderdelen:

- Kunst en reproducties;
- Inventaris en losse onderdelen welke persoonlijk eigendom zijn van medewerkers en cliënten;
- Kopieerapparaten, repro apparatuur;
- Warme drankenautomaten (vloer rondom drankenautomaten is wel onderdeel dagelijkse kwaliteit);
- Beamers, projectieschermen en andere AV-middelen;
- Betonnen elementen, waarvoor specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd;
- Het vlek vrij maken van plafonds;
- Technische apparatuur in technische ruimten;
- Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- Beveiligingscamera's;
- Raambeschutting.

Schoonmaken laboratoria

- In de laboratoria is het inspanningsgerichte werkprogramma laboratoria in het kwaliteitsontwerp van toepassing, het is niet toegestaan hiervan af te wijken.
- Het is voor de medewerkers die de laboratoria schoonmaken van belang dat zij zich bewust zijn van de gevaarlijke stoffen die aanwezig kunnen zijn in deze ruimten.
- In de laboratoria worden de labtafels, binnenzijde van alle kasten, zuurkasten, apparaten of andere plaatsen waar de schoonmaakmedewerker in aanraking kan komen met chemicaliën, niet door de dienstverlener schoongemaakt. Alle overige elementen in deze ruimten worden wel schoongemaakt.
- Wasbakken worden alleen schoongemaakt als deze leeg zijn.
- Vloeistoffen op elementen mogen door de dienstverlener niet worden opgeruimd.
- Per locatie en per ruimte kunnen specifieke eisen en wensen gelden, na gunning wordt dit op locatieniveau besproken.
- In de laboratoria is het verplicht om daar waar dat is aangegeven laboratoriumkleding en beschermingsmiddelen te dragen. TNO stelt veiligheidsbril, en indien vereist labjassen ter plaatse beschikbaar. Labjassen en veiligheidsbrillen moeten na gebruik weer teruggeleegd worden.
- De dienstverlener draagt er zorg voor dat de medewerkers de veiligheidsinstructies van het laboratorium opvolgen.
- Instructies worden afgestemd met het hoofd van de afdeling of lab beheerder van TNO.
- Medewerkers dragen te allen tijde wegwerphandschoenen, en raken niets aan met blote handen.
- Medewerkers melden wanneer het gasalarm afgaat en verlaten direct de ruimte.
- Medewerkers melden wanneer per ongeluk apparatuur is verplaatst.
- Apparatuur wordt door de medewerkers niet aangeraakt.
- Het is niet toegestaan te eten en drinken op het laboratorium.

Schoonmaken Cleanroom

- Alle Cleanrooms worden schoongemaakt conform de omschrijving 'werkprogramma cleanroom in het kwaliteitsontwerp en met de voorgeschreven schoonmaakmiddelen in Bijlage C11.

Reinigen werkplekken

- In het kwaliteitsontwerp is een werkwijze opgenomen voor het reinigen van werkplekken, bij de additionele werkzaamheden in het calculatiemodel

1.8 Facilitair medewerker

TNO wenst op diverse locaties vakbekwame en professionele Facilitair medewerkers in te zetten. De Facilitair medewerker is een operationeel medewerker die ter ondersteuning van TNO Service Coördinatoren facilitaire vragen en problemen oplost.

De taken van de Facilitair medewerker bij TNO worden enerzijds ingevuld door eigen Facilitaire medewerkers van TNO en anderzijds door vaste Facilitaire medewerkers van de dienstverlener. TNO is verantwoordelijk voor de aansturing van de Facilitair medewerkers.

De taken van een Facilitair medewerker vallen onder een aantal hoofdtaken (zie bijlage C06), te weten:

- Verantwoordelijk voor de operationele invulling van de algemene facilitaire activiteiten op één of meerdere locaties.
- Is de operationele representant van de facilitaire organisatie op één of meerdere locaties.
- De Facilitair medewerker acteert zelfstandig bij de operationele uitvoering van deze activiteiten uiteraard in goede afstemming met TNO Service Coördinator en in overeenstemming met de bestaande afspraken over de dienstverlening binnen TNO.

De minimale eisen aan een Facilitair medewerker zijn:

- Minimaal MBO niveau.
- Beschikt over een facilitair zintuig.
- Kennis van MS Office (specifiek Excel) en internet gerelateerde programma's t.b.v. administratieve handelingen.

In bijlage 06 Functieprofiel Facilitair Medewerker is per locatie inzichtelijk welke werkzaamheden vallen onder de verantwoordelijkheid van de Facilitair medewerker en het volledige competentieprofiel.

Na gunning van de opdracht wordt de taakindeling van de Facilitair medewerker nader vastgesteld.

Bij aanname van een kandidaat wordt altijd vooraf een gesprek gevoerd met de Service Coördinator van TNO en op

verzoek van de Service Coördinator sluit de Contractmanager Facilitaire Zaken aan bij dit gesprek. Indien TNO zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste kandidaat, maakt TNO dit kenbaar aan de dienstverlener.

De dienstverlener zorgt bij ziekte of verlof van de facilitaire medewerkers van TNO, op verzoek van TNO voor vervanging, in het calculatiemodel is weergegeven op welke locaties dit van toepassing is. TNO vergoedt maximaal twee (2) weken voor het inwerken en meelopen van één kandidaat. De dienstverlener en TNO stemmen de inwerktijd vooraf met elkaar af, dit is afhankelijk van de locatie en de werkzaamheden. Indien een kandidaat niet voldoet, is dit voor rekening en risico van de dienstverlener en zorgt dat de 2e kandidaat op kosten van de dienstverlener ingewerkt wordt.

De werkzaamheden van de vaste inzet van facilitaire medewerker worden voor een deel gegenereerd vanuit de meldingen van de Servicedesk. De dienstverlener garandeert bereikbaarheid van de ingezette medewerker, voor een adequate opvolging van het ASK-proces. De daartoe benodigde ICT-middelen (mobiele telefoon, etc.) zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener doet in het contractblad van het calculatiemodel een opgave van de jaarkosten voor de Facilitair medewerker op basis het gewenste aantal uren per week. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het opgegeven aantal uren.

1.9 Afvaltransport

TNO maakt gebruik van afvalscheiding. Er zijn momenteel meerdere soorten afvalstromen (dit kan in de toekomst wijzigen): GFT, PMD, papier/karton, koffiebekers en restafval. Het legen van de afvalbakken wordt overeenkomstig het kwaliteitsontwerp, gedaan door de dienstverlener. Het afval wordt door de dienstverlener gedeponneerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers. Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor het leveren van alle neutrale afvalzakken die passen in de afvalbakken, dit hoeven niet de specifieke afvalzakken van Qubic te zijn.

In TNO-locaties staan op dit moment de volgende Qubics van Renewi (de afvalstroom voor koffiebekers, wordt wellicht in de toekomst aangepast):



Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij de samenwerking met de dienstverlener voor afvalservices in de keten actief opzoekt.

Op de locatie Helmond is de dienstverlener tevens verantwoordelijk voor het op de ophaal plaats zetten van de containers. Het gaat in Helmond om 9 containers welke wekelijks worden geledigd.

1.10 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties en of van de dienstverlening kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt TNO dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt TNO dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van TNO en de dienstverlener. Van de dienstverlener wordt hierin een proactieve rol vereist. Mutaties worden te allen tijde besproken met de Contractmanager Facilitaire Zaken, Category Manager Procurement en Service Coördinator van TNO voordat deze worden verwerkt.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwerken van de mutaties in het calculatiemodel, het berekenen van de financiële consequenties van de mutaties en het bijhouden van een actueel mutatieoverzicht. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht door TNO ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk. Verrekening van de mutatie wordt als aparte post per locatie opgevoerd op de vaste maandfactuur.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor TNO en dienstverlener.

1.11 Maatregelen vanuit overheidswege

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt TNO met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van het contract kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen.

Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van het contract kan derhalve wijzigen.

1.12 Nulmeting

Na gunning krijgt dienstverlener de gelegenheid om samen met TNO en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting wordt de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden beoordeeld. Op basis van deze beoordeling wordt vastgesteld hoe een eventuele achterstand in het schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor eventuele herstelwerkzaamheden door de vertrekkende dienstverlener.

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is.

Bij aanvang van het contract werkt de nieuwe dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

2 Security met betrekking tot TNO FSCC locaties

Het beveiligen van de persoonlijke en corporate, fysieke en intellectuele eigendommen behorende aan TNO en haar medewerkers, het beschermen van de werknemers en het toezichthouden op de toegang tot de TNO vestigingen gaat iedereen “van hoog tot laag” allemaal aan.

De doelstelling van het TNO security beleid is dat TNO-personeel zich veilig voelen om hun werk te kunnen uitvoeren, dat de security van onze TNO informatie, ons netwerk en locaties goed op orde is en voldoen aan de wettelijke en overeengekomen eisen. Dit kan alleen worden bereikt door een goede awareness bij de medewerker dat security van essentieel belang is bij het werk van TNO en als de medewerker consequent het gewenste gedrag vertoont.

In de Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten (momenteel ABDO 2019) zijn specifieke eisen met betrekking tot opdrachten voor Defensie en andere departementen geformuleerd. De ABDO is aan verandering onderhevig en dienstverlener zorgt ervoor altijd de meest actuele versie te hanteren. De rol van de overheid bij het vaststellen van security voorschriften is - zeker binnen TNO - dominant. Dat komt omdat die voorschriften internationaal geformaliseerd en geaccepteerd zijn. De MIVD hebben in dit kader een formeel vastgelegde rol. Uitgebreide informatie rondom de Security Requirements zijn terug te lezen in bijlage C07.

Onder medewerkers in dit stuk wordt bedoeld alle medewerkers die de dienstverlener inzet ten behoeve van de totale dienstverlening in deze aanbesteding (operationeel, management en Onderaannemers).

Als gevolg van de ABDO worden diverse TNO locaties aangeduid als FSCC (Facilities Security Clearance Certificate) locaties en waar strenge(re) Security eisen worden gesteld.

Dit betreft de locaties:

1. Den Haag, Oude Waalsdorperweg 63
2. Den Haag, Ypenburgse Boslaan 2
3. Rijswijk, Lange Kleiweg 137
4. Delft, Molengraaffsingel 8

Voor de locaties één (1) t/m drie (3) geldt dat de gehele locatie is aangemerkt als FSCC locatie wat inhoudt dat alle in te zetten medewerkers in het bezit van een geldig VGB dienen te zijn.

De locatie Delft Molengraaffsingel is een Multi tenant pand en TNO huurt hier de gehele derde (3e) verdieping. Een deel van de verdieping is aangemerkt als FSCC-gedeelte en de dienstverlener dient hiervoor eveneens gescreende medewerkers in te zetten.

TNO verwacht van de dienstverlener dat hij zich verdiept in de ABDO, kennis neemt van bijlage C07 en legt hierbij een link naar het TNO contract en dienstverlening. Tevens verwacht TNO dat de dienstverlener het belang van de Security Requirements onderkent en de bewustwording van de Security Requirements bij al haar in te zetten medewerkers realiseert zowel in de operatie als daarboven en de kennis hiervan periodiek toetst bij haar medewerkers bijvoorbeeld door het opzetten en volgen van een security awareness programma.

Het inzien van het belang en de bewustwording van Security zorgt ervoor dat de dienstverlener begrijpt en wil begrijpen waarom TNO de Security Requirements dient te handhaven en zich committeert hier naar te handelen.

Screening

Voor de FSCC locaties geldt dat ongeveer de helft van het schoonmaak personeel een VGB-C screening nodig heeft en de andere helft een VGB-B screening. Deze VGB-B is van toepassing op de locaties 1 t/m 3.

Facilitaire medewerkers dienen VGB-B te hebben. Voor andere medewerkers die zelfstandig door de locatie moeten kunnen werken (bijvoorbeeld glazenwassers) geldt dat dat zij eveneens een screening nodig hebben. Gedurende de overeenkomst kan het zijn dat het niveau van de screening wordt aangepast.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het screeningsproces en deze kunnen pas aangevraagd worden als de dienstverlener de ABDO status heeft verworven.

Bij een VGB-C screening betreft een onderzoek naar de medewerker zelf.

Bij een VGB-B screening betreft een onderzoek naar zowel de medewerkers als een eventuele partner.

Meer informatie over de screening kunt u lezen op de website van het Ministerie van Defensie ([Veiligheidsonderzoek door MIVD | Militaire inlichtingen en veiligheid | Defensie.nl](#)).

Ten behoeve van de dienstverlening verwacht TNO van de dienstverlener:

- Voldoende gescreende medewerkers vast & flexibel inclusief de direct leidinggevende;
- De dienstverlener dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen door voor adequate en gescreende vervanging te zorgen. De dienstverlener dient te voorkomen dat er continuïteits- of andersoortige (Security) risico's ontstaan bij wisseling van invullen van diensten en medewerkers op locatie. Dienstverlener borgt dat er altijd voldoende gescreende medewerkers aanwezig zijn. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen en screening te voldoen als de reguliere medewerkers. Het vervangend personeel is ingewerkt, op de hoogte van de procedures, heeft kennis van Security Requirements en handelt hiernaar en hebben kennis van de werkwijze bij TNO.
- De dienstverlener dient de Service Coördinator van de TNO FSCC locatie te allen tijde en tijdig te informeren over afwijkingen van de planning en wisselingen van uitvoerende medewerkers.
- Bij niet gepland verzuim van medewerkers van de dienstverlener dient binnen maximaal twee (2) uur na afgesproken starttijd van de dienstverlening voor adequate vervanging gezorgd te worden. Dit eveneens in overleg met de TNO Service Coördinator van de FSCC locatie.
- De dienstverlener levert twee (2) maand voorafgaande aan de zomerperiode en Kerstperiode een vakantieplanning aan van de regulier in te zetten medewerkers en vervanging.

Medewerkers van de dienstverlener die slecht sporadisch op de TNO locaties komen en geen VGB hebben, krijgen alleen toegang tot de TNO locatie indien zij in het bezit zijn van een geldig VOG en permanent worden begeleid door een gescreende medewerkers. De reguliere/vaste medewerkers van de dienstverlener zijn niet primair verantwoordelijk voor begeleiding van deze niet gescreende medewerkers van de dienstverlener. Indien deze medewerkers toch worden aangewezen om te begeleiden mag dit nooit ten koste gaan van de kwaliteit van de dienstverlening waarvoor zij worden ingezet.

Medewerkers zonder VOG (op de Niet-FSCC locaties) en/of VGB (op de FSCC locatie) mogen niet worden ingezet op de locaties van TNO, ook als de VOG of VGB nog in aanvraag is, mag de medewerker niet worden ingezet. Het is aan de dienstverlener om te zorgen dat er voldoende medewerkers, met de vereiste VOG en/of VGB, in een reserve pool aanwezig zijn om de continuïteit op de locaties te borgen.

Ten aanzien van gedrag van alle (vaste) medewerker en dienstverlener, stelt TNO onderstaande eisen die voor alle locaties van toepassing zijn:

- De TNO toegangspas dient te allen tijde zichtbaar gedragen te worden;
- Het filmen en fotograferen op de locaties is verboden;
- De dienstverlener en haar medewerkers volgen de aanwijzingen van de beveiliging te allen tijde nauwgezet op en gaat niet in discussie hierover;
- Medewerkers op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen op de hoogte te zijn en blijven aan de security eisen en dienen hieraan te voldoen;
- Medewerkers van de dienstverlener checken bij de Local Security Officer (LSO) van de dienstverlener voor het boeken van de vakantie of hun vakantiebestemming niet in strijd is met de ABDO richtlijnen en of het gekozen vakantieland niet onder de risicolanden valt. TNO wordt eveneens op de hoogte gesteld hiervan;
- De dienstverlener moet in staat zijn het belang van TNO en de handhaving van de Security Requirements in deze aan haar medewerkers te kunnen toelichten.
- De dienstverlener dient zich blijvend op de hoogte te stellen van de meest actuele ABDO versie. In afstemming met de LSO van TNO wordt gekeken welk impact eventuele veranderingen in ABDO heeft op de dienstverlening op locatie en de effecten hiervan. De dienstverlener instrueert haar medewerkers over de wijzigingen en koppelt die aan gewenste gedrag en handelingen.
- Voor de FSCC locaties Ypenburg en Rijswijk dient elke medewerker die voor het eerst op deze locatie(s) komt, een Security instructiefilm te bekijken en de vragen hierover correct te beantwoorden. Indien een medewerker er niet in slaagt de vragen correct te beantwoorden, dient de procedure herhaald te worden. Indien voor een tweede keer de vragen niet correct worden beantwoord, wordt de medewerker de toegang tot de locatie geweigerd. Jaarlijks dienen de medewerkers van dienstverlener de TNO Security instructiefilm (opnieuw) te bekijken en de vragen correct te beantwoorden.

TNO zal samen met de dienstverlener de onderstaande zaken verzorgen:

- TNO organiseert een kick off over de veiligheid en security voor de vaste medewerkers van de dienstverlener.
- TNO organiseert een persoonlijk gesprek voor iedere nieuwe (vaste) medewerker over veiligheid & security.
- Voor vragen met betrekking tot ABDO, veiligheid en gedrag is TNO bereikbaar voor vragen.
- Instructies vanuit TNO in geval van calamiteiten dienen de in te zetten medewerkers een geldig VOG te hebben.

Op een aantal locaties is het verplicht om naast een gepersonaliseerde toegangsbadge ook een vingerafdruk te laten maken om toegang te krijgen tot de locatie of delen van de locatie (dit kunnen gebouwen, terreinen of specifieke ruimten zijn). Dit proces wordt aangeduid als two-factor authentication (2FA). Dit is verplicht voor medewerkers die ten behoeve van werk of functie, zelfstandig toegang tot een Stg gerubriceerd (deel) van de locatie moet hebben. Voor de locaties 1 t/m 3 betreft dit de gehele locatie (zie ook bijlage C07)

De vingerafdruk wordt bij het scannen omgezet in een binaire code en is niet meer herkenbaar als, of terug te herleiden naar een vingerafdruk. De binaire code wordt toegevoegd in het TNO toegangscontrolesysteem. Bij binnenkomst van een Stg gerubriceerd gebied dient de toegangsbadge en vinger aangeboden te worden om toegang te kunnen verkrijgen.

2FA is op moment van publicatie al van toepassing op onderstaande locaties. In de toekomst kunnen hier meer locaties bijkomen.

- Rijswijk, Lange Kleiweg diverse gebouwen
- Den Haag, Oude Waalsdorperweg diverse gebouwen
- Den Haag, Ypenburgse Boslaan diverse gebouwen en een deel van het terrein
- Den Haag, Anna van Buerenplein enkele ruimten
- Delft, Molengraaffsingel deel van de etage
- Groningen Zernikelaan enkele ruimten
- Soesterberg Kampweg enkele ruimten

3 Regiewerkzaamheden

3.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat TNO, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

3.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een Service Coördinator van TNO. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan de Service Coördinator. Bij akkoord ondertekent TNO een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden. Extra opdrachten worden te allen tijde voorzien van een PO nummer, het PO nummer wordt tevens door de dienstverlener op de factuur vermeld.

4 Glasbewassing

4.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel. Het separatieglas is enkelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden in het prijzenblad gespecificeerd per beurt.

4.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 2017 en voor nieuwere locaties 2022. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door TNO verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

4.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst in het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde glasdelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. TNO behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert TNO schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan TNO ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

4.4 Planning glasbewassing

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener, voor alle locaties, een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- De glasbeurten worden zo veel als mogelijk verspreid over het jaar uitgevoerd.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met de Service Coördinator van de locatie over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt TNO schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum, bij de aanmelding van de werkzaamheden worden tevens de voor- en achternamen van de medewerkers die de werkzaamheden komen uitvoeren vermeld.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van TNO.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan TNO.
- De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van TNO kan worden afgeweken van de planning.

4.5 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan TNO en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Aanwijzingen glasbewassing.

TNO stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.

- Vensterbanken leeg zijn.

4.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in Arbowet en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan TNO voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is TNO gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is TNO gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan TNO opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

4.7 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener controleert dagelijks zelf de kwaliteit van de verschillende werkzaamheden en levert aan het einde de glasbeurt de werkzaamheden op aan de Service Coördinator van TNO. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een (digitaal) opleverprotocol (met resultaat voldoende) getekend door Dienstverlener en locatieverantwoordelijke van TNO waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering.

Indien bij beoordeling blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen (resultaat Onvoldoende) dan zorgt de dienstverlener dat dit de volgende werkdag wordt gecorrigeerd.

Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering zonder meerkosten voor TNO. TNO behoudt zich het recht voor om de factuur voor het betreffende locatie/gebouw vast te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd.

5 Sanitaire voorzieningen

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen, middels een all-in huurconcept. In het calculatiemodel zijn de aantallen en soorten sanitaire voorzieningen opgenomen. Het all-in huurconcept betreft onder meer het bestellen, interne distributie van de artikelen, doorgeven van storingen en klachten, service en technisch onderhoud. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het voldoende beschikbaar hebben van de voorzieningen met minimaal 98% volledig functioneren van de dispensers en beschikbaarheid van de verbruiksartikelen.

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale contractduur leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

5.1 Huidige situatie

De huidige sanitaire voorziening vallen onder de productlijn van Vendor (CWS), deze zijn met de huidige dienstverlener voor schoonmaakonderhoud in een all-in huurconcept opgenomen.

Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de huidige dispensers worden vervangen. Gezien de huidige staat van dispensers is het mogelijk dat dit niet voor alle locaties gelijktijdig gedaan zal worden.

5.2 Uniformiteit

TNO wenst een uniforme uitstraling te realiseren voor haar sanitaire voorzieningen, dit betekent concreet dat de dienstverlener één uniforme lijn hanteert voor de locaties. De aangeboden lijn past bij de uitstraling, dynamiek en gebruikersgroep van de locaties van TNO.

5.3 Wijziging in gebouwbezetting

Zoals omschreven in het inschrijfdocument, is de verwachting dat het aantal gebouwgebruikers op een aantal locaties van TNO de komende jaren kan veranderen door een nieuwe manier van werken. Dit heeft direct invloed op de afname van de sanitaire verbruiksartikelen. De huidige verbruiksaantallen die zijn opgenomen zijn van het jaar 2022. De dienstverlener baseert de huur all-in tarieven op het verbruik van het jaar 2022. In het calculatiemodel is tevens een staffel toegevoegd met betrekking tot de procentuele afname van de prijsstelling bij een bepaalde procentuele afname van de gebouwgebruikers.

5.4 Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen

De specifieke eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen zijn weergegeven in bijlage productspecificatie sanitaire voorzieningen.

5.5 Productomschrijving/documentatie

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden als aparte bijlage toegevoegd aan de offerte. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.

5.6 Vervanging huidige dispensers

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 4 weken na ingangsdatum van het contract afgerond.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- De oude dispensers worden, in overleg met de nieuwe dienstverlener, door de vertrekkende dienstverlener afgevoerd.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij TNO anders bepaalt.

De dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met TNO dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. TNO wordt hierin betrokken.

De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd.

Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van dienstverlener hersteld worden.

5.7 Prijzen

Alle prijzen zijn inclusief het leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten, inclusief demontage aan het einde van de contractperiode.

5.8 Ergonomische en esthetische aspecten

De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan “1 lijn/model welke in meerdere kleuren leverbaar is;
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zijn zuinig in dosering;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brand vertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
- hebben een minimale storingsgevoeligheid;
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of –indicator (m.u.v. luchtverfrissers);
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht);
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.

5.9 Voorraadbeheer

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van sanitaire artikelen in de gebouwen van TNO.

De dienstverlener draagt zorg voor een adequaat systeem waarmee hij in staat is, de voorraadhoogte van de dagelijkse verbruiksartikelen op een zodanige hoogte te houden dat geen tekort ontstaat, evenmin dat een te grote voorraad ontstaat. Leveringen kunnen op maandag t/m vrijdag plaatsvinden. De persoon die de levering bezorgd, wordt opgevangen en begeleid door de dienstverlener.

De leveringen van de goederen aan TNO-locaties worden zo emissievrij mogelijk uitgevoerd. Voor de locaties in Den Haag, Delft, Rijswijk en Ypenburg wordt reeds gebruik gemaakt van de Stadshub Den Haag. In de toekomst kunnen ook locaties buiten de regio Den Haag aansluiten bij een hub. Indien de dienstverlener gebruik maakt van een hub zijn de kosten voor het gebruik hiervan voor de dienstverlener. TNO wil de dienstverlener niet verplichten gebruik te maken van de Stadshub Den Haag maar ruimte laten om op andere wijze zo emissie vrij mogelijk de producten en diensten aan TNO te leveren.

5.10 Service en onderhoud

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het optimaal functioneren en in bedrijf houden van de te leveren dispensers. Minimaal de volgende activiteiten worden hiervoor door de dienstverlener georganiseerd:

- Het ter beschikking stellen en onderhouden van dispensers.
- Het ter beschikking stellen van alle benodigde verbruiksartikelen.
- Het controleren van alle functies van de dispensers.
- Het verrichten van preventief onderhoud.
- Het kosteloos vervangen van (defecte) onderdelen, mits defecten niet aantoonbaar dan wel aannemelijk t.g.v. vandalisme zijn ontstaan.

Storingsmeldingen aan automaten worden op werkdagen binnen 24 uur na ontvangst van de melding opgelost. Na het oplossen van de storing is de melding binnen één werkdag schriftelijk afgemeld bij TNO.

Alle onder vandalisme vallende zaken worden direct na signalering gemeld bij TNO met vermelding van locatie, ruimte, omschrijving vandalisme, datum/tijd van signalering.

5.11 Beëindiging contract

Na beëindiging van het contract blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 4 weken voor TNO beschikbaar. Indien in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuw contract niet tijdig is afgerond, kan in gezamenlijk overleg met TNO hiervan afgeweken worden.

Na afloop van de contractperiode draagt de dienstverlener een digitaal productoverzicht, per locatie, aan in een gangbaar en door TNO te benaderen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:

- soort product;
- aantal;
- merk/ type.

6 Materialen, middelen, machines en milieu

6.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van TNO zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door TNO.

Dienstverlener zorgt dat de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming zijn met de afwerkmaterialen (waaronder ook vloeren) waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel wordt TNO geraadpleegd over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Dienstverlener is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van TNO en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Dienstverlener signaleert schade door de medewerkers van de dienstverlener, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener en meldt dit direct aan TNO.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

TNO stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

6.2 Machines en elektrische veiligheid

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af 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.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.3 Milieu

TNO hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt TNO de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van TNO maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.

- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

6.4 Eigendommen TNO

Een aantal materialen, machines en middelen in eigendom van TNO worden ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. Hierbij valt te denken aan heftrucks, pompwagens, weegschalen en klein gereedschap. De (vervangings-) investeringen van deze materialen, middelen en machines zullen in overleg met de dienstverlener worden uitgevoerd en komen voor rekening van TNO.

De dienstverlener gaat goed en verantwoord om met de materialen, machines en middelen die TNO ter beschikking stelt voor de uitoefening van de activiteiten. ("goed huisvaderschap"). Bij eventuele schade door verwijtbaar gedrag van medewerker(s) van de dienstverlener, worden de herstel- of vervangingskosten verhaald op de dienstverlener.

7 Personeel en Organisatie

7.1 Contractmanagement en leidinggevende

De dienstverlener stelt één centrale Accountmanager ter beschikking voor de overeenkomst met TNO. Deze Accountmanager voert de gesprekken op tactisch niveau met de Contractmanager Facilitaire Zaken van TNO en is verantwoordelijk voor de doorvertaling van de afspraken naar de locaties.

Naast de Accountmanager stelt de dienstverlener per locatie een direct-leidinggevende ter beschikking die (deels) vrij is gesteld van werkzaamheden om de dagelijkse controles van de taken uit te voeren. Op elke locatie van TNO is minimaal wekelijks een direct-leidinggevende aanwezig. De direct-leidinggevende voert de gesprekken met de Service Coördinator op operationeel niveau.

7.2 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

TNO verwacht dat medewerkers van de dienstverlener een positieve bijdrage leveren aan de professionele uitstraling van TNO. TNO stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. TNO verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen. Dit met als gezamenlijk doel: de realisatie van een 8+ serviceniveau.

Vóórdat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van het werkzaamheden binnen de locaties van TNO, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam schriftelijk aan TNO bekend. Tevens overlegt de medewerker de VOG en/of de VGB.

Indien TNO zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt TNO dit met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Alle medewerkers inclusief directe- en indirecte leidinggevende tekenen voor aanvang van de werkzaamheden een TNO geheimhoudingsverklaring. De geheimhoudingsverklaring wordt door TNO ter beschikking gesteld.

7.3 Toezicht

De werkzaamheden in de gebouwen van TNO staan onder directe leiding van gekwalificeerde leidinggevers. Dit betekent dat zij minimaal aan onderstaande criteria voldoen:

Indirect leidinggevers:

- HBO werk- en denkniveau;
- beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift;
- minimaal 3 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden in woord en geschrift;
- resultaatgericht, daadkrachtig en initiatief rijk;
- klantgerichte en dienstverlenende instelling;
- beschikt over coachende vaardigheden en een echte motivator.

Direct leidinggevers:

- MBO werk- en denkniveau;
- minimaal 1 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaken;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma Leidinggevende Schoonmaakonderhoud;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma VSR kwaliteitsmeetsysteem cursus DKS;
- beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift;
- uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden;
- beschikt over coachende vaardigheden en een echte motivator.

7.4 VCA

Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is de beschikking over een VCA-basis certificaat verplicht. Voor de leidinggevers van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een leidinggevende VCA-vol certificaat.

7.5 Aanwezigheidsregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst TNO op het moment van constateren direct

inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener voert hiertoe een zorgvuldige administratie, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend- en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

7.6 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van TNO, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). In de aanvraag voor de VOG moeten de volgende nummers worden aangevraagd: 11, 12, 37, 41, 61 (zie www.justis.nl voor de meest actuele aanvraag formulier).

De VOG-verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor TNO. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is TNO gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan TNO, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van het contract is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van TNO werkzaam zijn en overgenomen worden.

Zonder geldig VOG wordt geen toegang tot de locatie verleend.

Voor medewerkers die korter dan vijf jaar in Nederland zijn, wordt tevens een VOG in land van herkomst opgevraagd.

Gedurende een contractperiode mag een VOG van een medewerker maximaal vier jaar oud zijn. De kosten voor het aanvragen en up-to-date houden van de VOG zijn voor rekening van de dienstverlener.

De eisen met betrekking tot de VOG gelden ook voor onderaannemers, glazenwassers, medewerkers van de leverancier voor sanitaire voorzieningen en overige medewerkers die uit hoofde van de overeenkomst met TNO werkzaamheden uitvoeren op locaties van TNO in opdracht van de dienstverlener.

7.7 Verklaring van Geen Bezwaar

De dienstverlener zorgt ervoor dat medewerkers vóór aanvang van de werkzaamheden op de FSCC (Facility Security Clearance Certificate) locaties van TNO een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) in hun bezit hebben. De aanvraagtermijn voor de VGB duurt ongeveer zes (6) tot acht (8) weken. Dienstverlener dient zelf de VGB aanvraag te verzorgen na het verkrijgen van de ABDO status.

Gedurende een contractperiode mag een VGB van een medewerker maximaal vijf jaar oud zijn. De kosten voor het aanvragen en up-to-date houden van de VGB zijn voor rekening van de dienstverlener.

Zonder VGB wordt geen toegang tot de locatie verleend of alleen onder permanente begeleiding van iemand die gescreend is werkzaamheden uitvoeren.

Bovenstaande eisen met betrekking tot de VGB gelden ook voor onderaannemers, glazenwassers, medewerkers van de leverancier voor sanitaire voorzieningen en overige medewerkers die uit hoofde van de overeenkomst met TNO werkzaamheden uitvoeren op locaties van TNO in opdracht van de dienstverlener. Zonder VGB mogen medewerkers enkel onder begeleiding van een medewerker met een VGB zich verplaatsen over de locatie/het terrein van TNO. De medewerkers moeten te allen tijde voldoen aan de eisen van de VOG.

Indien de dienstverlener medewerkers moet begeleiden, door het niet hebben van een GVB, mag dit niet ten koste gaan van de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden. Het is aan de dienstverlener een keuze te maken voor begeleiding dan wel screening van de externe medewerkers.

7.8 Toegangsbadges en legitimatie

TNO verstrekt toegangsbadges om medewerkers van de dienstverlener toegang te verlenen tot de ruimten. Verlies of vermoedelijk verlies van toegangsbadges wordt, door de dienstverlener, onmiddellijk gemeld aan de locatieverantwoordelijke van TNO.

Bij verlies is de dienstverlener verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten (zie bijlage C07). Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de toegangsbadges worden deze door TNO ingenomen.

Bij het niet dragen van de badge is TNO gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren. De TNO toegangsbadge wordt ingeleverd bij TNO als een medewerker van dienstverlener uit dienst gaat en/of niet meer op een TNO-locatie werkzaam is.

7.9 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door TNO goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. De kleding is passend voor de aard van de uit te voeren werkzaamheden, in laboratoria wordt door TNO beschermende kleding beschikbaar gesteld. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is TNO gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

Facilitaire medewerkers zijn verplicht veiligheidsschoenen te dragen en op de locatie Ypenburg geldt dat alle medewerkers altijd veiligheidsschoenen (anti-statisch) en ESD geleidend) dragen. Dienstverlener verzorgt op zijn kosten de aanschaf van deze veiligheidsschoenen en de vervanging hiervan wanneer dat nodig is.

7.10 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties van TNO aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van TNO. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

7.11 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften en/of werkvergunningen met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van TNO worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan TNO voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.

Op de locaties van TNO is bedrijfshulpverlening van TNO aanwezig, dit ontslaat de dienstverlener er niet van te voldoen aan de wettelijke minimale eisen omtrent de eigen bedrijfshulpverlening.

Op de locaties Den Haag, Anna van Buerenplein, Utrecht, Princetonlaan en Eindhoven, High Tech Campus 25 hebben drie medewerkers van de dienstverlener een BHV opleiding. TNO voorziet in de opleiding en BHV vergoeding voor deze medewerkers, middels een vergoeding op de maandfactuur.

Onveilige situaties op de locatie(s) van TNO worden direct gemeld aan de contactpersoon van TNO.

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De dienstverlener informeert TNO schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan TNO ter beschikking.

7.12 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van TNO, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan TNO.

7.13 Algemene gedragsregels

De dienstverlener draagt er zorg voor dat de door haar ingezette medewerkers zich gedragen conform onderstaande voorwaarden:

- Medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie wordt niet geaccepteerd;
- Er mogen, tijdens de werkzaamheden binnen de locaties van TNO, alleen zakelijke telefoongesprekken worden gevoerd;
- Medewerkers nuttigen etenswaren alleen in de restauratieve ruimten of in een door TNO aangewezen ruimte;

7.14 VGWM-plan

Dienstverlener is verplicht een Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) -plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- Beschrijving bedrijfshulpverlening op locatie(s) van TNO buiten kantoor tijden;
- Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
- Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
- Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- Overige relevante procedures;
- De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
- VI-bladen van aanwezige producten;
- Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Na gunning wordt de definitieve inhoud van het plan gezamenlijk afgestemd.

8 Communicatie

8.1 Communicatie algemeen

TNO wenst open, transparante en directe communicatie met de dienstverlener, op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De dienstverlener heeft één duidelijk herkenbaar aanspreekpunt voor alle dagelijkse en periodieke operationele werkzaamheden per locatie. De contactpersoon is tevens verantwoordelijk voor de controle op de kwaliteit en voor de oplevering van de dienstverlening die uitgevoerd wordt door onderaannemers en glazenwassers.

8.2 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken minimaal de Nederlandse taal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 3F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Medewerkers in de laboratoria en projectruimten beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende om de voorschriften en veiligheidsinstructies te begrijpen en op te volgen.

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands of Engelse te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met TNO middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

8.3 Overleg tussen TNO en dienstverlener

De communicatie tussen TNO en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- 1x per jaar Strategisch overleg met management CREF, contractmanager en category manager (onderwerpen zijn visie en ontwikkelingen van de overeenkomst en de doelstellingen uit hoofdstuk 1 van de Aanbestedingsleidraad).
- 1 x per kwartaal Tactisch overleg met de contractmanager en category manager van TNO (o.a. KPI's).
- 1x per maand Tactisch overleg met de contractmanager van TNO.
- 1x per 6 weken Operationeel overleg op locatieniveau met de service coördinator van TNO.

De dienstverlener draagt zorg voor zowel het initiëren als voor de schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan TNO. Na gunning wordt de communicatiematrix met de gewenste frequenties van de overleggen vastgesteld.

8.4 Servicedesk

TNO maakt voor het melden van klachten, wensen, informatievragen en storingen op het gebied van facilitaire producten en diensten gebruik van de Servicedesk. De procedure die daarvoor gehanteerd wordt, is vastgelegd in de ASK-procedure en opgenomen in de bijlage C08. De dienstverlener conformeert zich aan deze procedure en zorgt voor een adequate opvolging en afhandeling van alle ontvangen meldingen over de gecontracteerde activiteiten. Daarbij geldt:

- Klachten worden op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) binnen 24 uur, na melding door TNO, hersteld.
- Voor ernstige verstoringen/calamiteiten (alles wat het bedrijfsproces verstoort) geldt een reactietijd van één (1) uur.
- Terugkoppeling van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) vindt binnen 24 uur, na melding door TNO, plaats, met de status van de afhandeling.
- Dienstverlener registreert alle klachten. Deze kunnen schriftelijk, via de Servicedesk, Contractmanager Facilitaire Zaken of in een formeel overleg worden gemeld.
- Klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage, inclusief beheersmaatregelen en oplossingen.
- De Servicedesk kent een prioriteit toe aan de meldingen, conform de reactie- en responstijden opgenomen in bijlage C09. Verstoringen die binnen het takenpakket van de dienstverlener vallen, worden volgens de respons- en oplostijden afgehandeld. Dit kunnen ook respons- en oplostijden zijn van andere leveranciers die voor de dienstverlener bepaalde werkzaamheden uitvoeren.
- Het moment dat de Servicedesk de melding heeft geplaatst, geldt als startmoment voor het beoordelen van de respons- en oplostijden.
- De dienstverlener zorgt voor één (1) centraal adres voor het doorgeven van meldingen door TNO aan de dienstverlener.
- De dienstverlener zorgt ervoor dat zijn medewerkers over de juiste systemen en hardware beschikken om de meldingen te kunnen ontvangen en afmelden. Alle kosten nodig voor bijvoorbeeld systemen en hardware zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener en TNO stemmen in redelijkheid eventuele aanpassingen in de respons- en oplostijden gedurende de contractperiode met elkaar af. De dienstverlener past zijn dienstverlening daar op aan.

8.5 Managementinformatie

TNO wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan TNO en bevat minimaal de volgende informatie:

- Factuurbedragen per locatie (zowel vaste facturatie als regiewerkzaamheden).
- Status van geplande laag frequente werkzaamheden versus realisatie (glasbewassing).
- Ziekteverzuim, verloop en opleidingsstatus van de medewerkers.
- Overzicht beschikking over VOG's en VGB's.
- Klachten per locatie en afhandeling en afhandelingstijd, gespecificeerd naar type klacht, schoonmaak, sanitaire artikelen en/of glasbewassing.
- Overzicht kwaliteitscontroles DKS en VSR en verbeteracties bij onvoldoendes.
- Locatiebijzonderheden en samenwerking op locatie.
- Uitkomsten van belevingsmetingen.
- Contractmutaties.
- Keuringsoverzicht machines.
- Overzicht materialen en middelen.
- Ontwikkeling suppletiekosten.
- Voortgang KPI's en eventuele verbeterplan bij niet gerealiseerde KPI's.
- Planning en realisatie van de overleggen tussen TNO en de dienstverlener;
- Calamiteitenoverzicht en – afhandeling.
- Overzicht dispensers sanitaire voorzieningen per locatie en type en verbruik.
- Overzicht per locatie met het percentage vast en flexibel personeel.
- Duurzaamheidsrapportage.
- Analyse en verbetervoorstellen n.a.v. de interne en externe kwaliteitscontroles.

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

8.6 Calamiteiten schoonmaak

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 medewerkers, bezoekers of gebouwen te herstellen. Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld bij de Servicedesk.

Dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar middels een centraal noodnummer.

- TNO bepaalt of er sprake is van een calamiteit en of Inschrijver daarvoor benaderd wordt;
- Voor locaties waar TNO huurder is, kunnen andere afspraken gelden;
- Dienstverlener koppelt de afhandeling van de calamiteit direct terug aan de Servicedesk

Na een calamiteitenmelding van TNO is dienstverlener binnen één (1) uur na melding ter plaatse van de calamiteit aanwezig en kan direct beginnen met de uit te voeren werkzaamheden. Werkzaamheden worden gefactureerd volgens de overeengekomen verrekentarieven.

8.7 Locatie informatieboek

De dienstverlener verstrekt, per locatie, een locatie informatieboek aan TNO. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- benodigde contactgegevens van dienstverlener en TNO;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van TNO worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen;
- Uitvoeringshandboeken* (met bijbehorende procedures) voor specifieke werkzaamheden.

TNO geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

* In te zetten medewerkers conformeren zich in hun handelen aan de werkwijze zoals opgenomen in de handboeken. Voor de definitieve vaststelling van de handboeken levert dienstverlener een concept bij TNO aan ter goedkeuring.

Dienstverlener volgt bij actualisering van de inhoud van de handboeken dezelfde routen alvorens deze als definitief in het uitvoeringsproces te gaan gebruiken.

9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

TNO wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

De opbouw van de KPI's ziet er als volgt uit:

KPI	Meet frequentie	Norm
ER-KMS	2x per jaar	Voldoende per locatie Minimaal 80% van alle metingen voldoende
Audit Programma van Eisen	4x per jaar	1 ^e jaar rapportcijfer 7.5 Jaarlijkse stijging van 0.5 per jaar tot een 9.0
Kwaliteitsaspecten inschrijving	4x per jaar	Ja, conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener/ MVO Ambitie

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode.

9.1 Kwaliteitmeetsysteem ER-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens de methodiek ER-KMS (Europees Resultaatgericht Kwaliteit Meet Systeem). De methodiek is volledig conform de Europese norm EN 13549:2001 en maakt gebruik van de ISO 2859 norm voor de statistische onderbouwing van de kwaliteitsmeting.

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform de methodiek ER-KMS. De kwaliteitsmetingen worden per locatie door TNO (of een door TNO aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 2x per jaar. TNO is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde Inspecteurs en –Controleurs voeren de kwaliteitsmetingen uit.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkdag schriftelijk gerapporteerd aan TNO en de dienstverlener. De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

ER-KMS kent vijf verschillende kwaliteitsniveaus voor de verschillende ruimtegroepen. Onderstaand worden de gedefinieerde kwaliteitsniveaus weergegeven in tabelvorm:

Ruimte categorie	Ruimte soort	Kwaliteitsniveaus				
		HI	RI	W/P	VL	MBO
Burea kamers	Administratieve, vergaderruimten en projectruimten (niet lab of cleanroom)	4	3	3	4	3
Restauratieve ruimten	Restaurant/ Keuken/ Pantry	4	3	4	4	3
Sanitaire ruimten	Toilet/ Douche/ Was & Kleedruimten	5	4	4	5	4
Verkeersruimten	Entree/ Hal	4	4	3	4	3
Verkeersruimten	Gang/ Trap/ Lift/ Magazijn/Opslag	3	3	3	4	3
Projectruimten	Laboratoria/cleanroom	5	4	4	5	4

Een nadere toelichting op de ER-KMS methodiek is opgenomen in de bijlage.

9.1.1 Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring

Afhankelijk van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveaus wordt een aantal fouten per ruimte toegestaan. Is het aantal fouten per ruimte meer dan toegestaan, dan wordt de ruimte afgekeurd. De totale uitkomst van de meting wordt vertaald in een voldoende of onvoldoende.

Gemiddeld over een jaar geldt dat minimaal 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als her controles.

9.1.2 Vervolg stappen bij afkeur

De hieronder weergegeven de vervolg stappen die in werking treden indien er tijdens een Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende wordt behaald.

- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Binnen 10 werkdagen na de eerste controle vindt een her controle plaats in alle ruimtecategorieën.
- De kosten voor her controles worden in rekening gebracht bij de dienstverlener.
- Indien bij de her controle het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voor genoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een tweede achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 1 her controle) is TNO gerechtigd 10% van de maandfactuur van de betreffende locatie te laten crediteren met een minimum van 175 euro.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 her controles) is TNO gerechtigd 25% van de maandfactuur van de betreffende locatie te laten crediteren met een minimum van 300 euro.

9.2 Programma van Eisen (PvE) audit

Viermaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen

Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: $\frac{\text{Totaal score}}{\text{het totaal aan wegingsfactoren}} \times 10$.

De norm per meting bedraagt het 1^e jaar een rapportcijfer 7.5 met een jaarlijkse stijging van 0.5 per jaar tot een maximum van een 9.0.

9.2.1 Vervolg stappen bij afkeur

De hieronder weergegeven de vervolg stappen die in werking treden indien er tijdens een Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende wordt behaald.

- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum weer voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Binnen 10 werkdagen na de eerste controle vindt een her controle plaats op alle onderdelen.
- De kosten voor her controles worden in rekening gebracht bij de dienstverlener.
- Indien bij de her controle het resultaat een afkeur blijven de voor genoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een tweede achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 1 her controle) is TNO gerechtigd 10% van de maandfactuur van de betreffende locatie te laten crediteren met een minimum van 175 euro.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 her controles) is TNO gerechtigd 25% van de maandfactuur van de betreffende locatie te laten crediteren met een minimum van 300 euro.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is TNO gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen TNO het recht geeft het contract van de betreffende locatie met directe ingang te beëindigen.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld. Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Onderstaande voorbeeld modellen wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning vastgesteld.

TNO (FSCC-locaties)					
Aspecten Personeel	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1 Aanwezigheid VOG			5	0	
2 Aanwezigheid VGB			10	0	
3 Instructiefilm jaarlijks kijken door alle medewerkers			10	0	
4 Continuïteit van de inzet vaste medewerkers en vaste leveranciers met de juiste screening			10	0	
5 Afwijking van de planning minimaal 1 week van te voren schriftelijk communiceren naar de Service Coördinator			10	0	
6 Tijdig aanleveren van vakantieplanning bij SC-2 maand voorafgaande aan de zomerperiode en kerstperiode			10	0	
7 Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
8 Werktijden schoonmaakmedewerkers (tussen 8.00 en 16.30 uur)			3	0	
9 Draagt men verstrekte badge			4	0	
10 Draagt men representatieve bedrijfskleding			4	0	
11 Werkoverleg schoonmaakleverancier/ medewerkers (frequentie en verslaglegging)			2	0	
12 Percentage SROI minimaal 5%			2	0	
Aspecten Veiligheid	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
13 Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			4	0	
14 Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
15 Registratie ongevallen / bijna ongevallen			4	0	
Aspecten Algemeen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
16 Registratie en afhandeling klachten			5	0	
			93	0	
Eindscore minimaal een 8.0 in eerste contractjaar, met een stijging naar een 9.0			Score cijfer	0,00	

TNO (niet FSCC-locatie)						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid VOG			5	0	
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
3	Werktijden schoonmaakmedewerkers (tussen 8.00 en 16.30 uur)			3	0	
4	Draagt men verstrekte badge			4	0	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			4	0	
6	Werkoverleg schoonmaakleverancier/ medewerkers (frequentie en verslaglegging)			2	0	
7	Percentage SROI minimaal 5%			2	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			4	0	
8	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
9	Registratie ongevallen / bijna ongevallen			4	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
				43	0	
Eindscore minimaal een 8.0 in eerste contractjaar, met een stijging naar een 9.0			Score cijfer		0,00	

TNO behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

9.3 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemt TNO, op basis van de in hoofdstuk 8 van de Aanbestedingsleidraad genoemde wensen en de inschrijving van de dienstverlener of in Bijlage C04 benoemde MVO ambitie Schoonmaakdienstverlening, twee extra KPI's. Welke KPI dit wordt, is ter beoordeling aan TNO. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

Viermaal per jaar, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld. Dit vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen beantwoord is bij de kwaliteitsaspecten in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener/ MVO Ambitie
 Nee niet kwaliteitsaspecten conform inschrijving dienstverlener

Bij een Nee-oordeel beargumenteert TNO de redenen van dit resultaat.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan de KPI levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen tien werkdagen aan bij het contractmanagementteam van TNO. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Indien het resultaat tijdens derde meet-moment niet voldoet aan de KPI is TNO gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen TNO het recht geeft het contract van de betreffende locatie met directe ingang te beëindigen.

TNO behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.