

Serviceniveau (SN) 2

Functionaliteit	Gebruiksintensiteit	Basis
Intern	Normaal – hoog	Outputeisen
Ruimtegroepen en AQL		
A - Lesruimten (LS)	10%	
B - Horecaruimten (HO)	6%	
C - Bureau ruimten (BU)	10%	
D - Verkeersruimten (VE)	10%	
E - Sanitaire ruimten (SA)	6%	

Het Serviceniveau kent ondermeer de volgende Kritische Prestatie Indicatoren

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)		Ruimtegroep				
X	Geen stof toegestaan	A	B	C	D	E
X	Alleen licht stof op niet direct zichtbare plaatsen toegestaan	A	B	C	D	E
X	Geen vlekken toegestaan	A	B	C	D	E
X	Een enkele vlek toegestaan (max. 1 cm ² groot en 3 per m ²)	A	B	C	D	E
	Enkele vlekken toegestaan (max. 1 cm ² groot en 3 per m ²)	A	B	C	D	E
	Geen vingertasten toegestaan	A	B	C	D	E
X	Een enkele vingertast toegestaan (max. 1 cm ² groot en 3 per m ²)	A	B	C	D	E
	Enkele vingertasten toegestaan (max. 1 cm ² groot en 5 per m ²)	A	B	C	D	E
X	Geen schopstrepen toegestaan	A	B	C	D	E
	Een enkele schopstreep per 50 m ² op vloer toegestaan	A	B	C	D	E
X	Geen watervlekken toegestaan	A	B	C	D	E
	Een enkele watervlek in natte ruimten toegestaan	A	B	C	D	E
X	Geen aanslag, gehecht vuil, stofvlokken, rag en kalkaanslag	A	B	C	D	E
X	Vast tapijt enkele snippertjes, 5 per 25 m ² , toegestaan	A	B	C	D	E
	Prullenbakken max. 0,5 vol	A	B	C	D	E
X	Overige bakken/emmers max. 0,25 vol, lichte vervuiling zak toegestaan	A	B	C	D	E
X	Sanitaire benodigdheden in voldoende mate aanwezig	A	B	C	D	E
X	Afvoer kantoorafvalstromen naar containers	A	B	C	D	E

Algemeen / Bijzonderheden

- Ø Er zijn 3 serviceniveau's SN2 t/m SN4. **SN3 is het standaardniveau. SN2 kent ook 255 meetmomenten per jaar.**
- Ø De outputeisen, waarbij per element (of vergelijkbaar element) het verschil ten opzichte van volledig schoon is aangegeven, is de basis om op ieder meetmoment de feitelijke situatie per element vast te kunnen stellen.
- Ø De zorgplicht dat gebouwen, ruimten en elementen gedurende de werkdagen (meetmomenten) en werktijden schone en verzorgde indruk geven en dat flexibel en adequaat wordt gereageerd op wisselend gebruik en ontstane vervuiling.
- Ø Een schone indruk betekent ook dat het hygiënisch verantwoord schoon is (borgen en bewaken) en de afwerkmaterialen van de elementen (incl. vloeren) op een professionele wijze zijn onderhouden.
- Ø Licht stof: met de vlakke hand/de vinger over een vlak/een richel met lengte 0,5 meter (1 strijk) en een stofvlok ontstaat, is fout. Is stofvlok niet lichtgrijs dan ook vuil.
- Ø De horizontale vlakken van computer- en randapparatuur stofvrij, storende vlekken op horizontale vlakken verwijderen, geen natte of sprayreiniging.
- Ø De outputeisen gelden voor de vrij toegankelijke oppervlakken van buro's, tafels, (bovenzijde) kasten.
- Ø Het gevel- en separatieglas dient na bewassing streep- en vlek vrij te zijn.
- Ø Aan vaste of incidenteel voorkomende werkzaamheden, al of niet op afroep en/of op regiebasis, en waar geen directe outputeisen aan zijn verbonden, gelden de outputeisen dan wel de eisen die van een professioneel bedrijf verwacht worden. Dit geldt eveneens voor servicewerkzaamheden, leveringen etc.
- Ø **Het bovenvermelde is een kort, beperkt en op het niveau gericht beeld van het in het contract gestelde.**