

Bijlage 1: Programma van Eisen

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

Opstart / algemeen

Eis	Omschrijving
o-1	<u>Omvang opdracht</u> MBO Utrecht heeft gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst het recht om gebouwen dan wel gebouwdelen aan de Overeenkomst, onder de zelfde condities als de oorspronkelijke gebouwen, toe te voegen of om gebouwen dan wel gebouwdelen kosteloos uit de Overeenkomst te verwijderen.
o-2	<u>Kennismaking</u> Contractant dient voor aanvang van de overeenkomst op alle locaties kennis te maken. MBO Utrecht hecht grote waarde aan de betrokkenheid van Contractant en vindt het belangrijk dat Contractant op de hoogte is van de doelgroep van de locatie.
o-3	<u>Verificatie</u> MBO Utrecht heeft de mogelijkheid om de best scorende inschrijver te verzoeken de Inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek. Blijkt tijdens de bespreking met de Inschrijver dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen.
o-4	<u>Nulmeting</u> Na gunning krijgt Contractant de gelegenheid om samen met de MBO Utrecht en de huidige (vertrekkende) Contractant(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden en de dagelijkse werkzaamheden conform afspraak. De dagelijkse werkzaamheden worden beoordeeld conform de huidige afspraak, inspanningsgericht (conform werkprogramma en planning. Op basis van deze beoordeling spreekt Contractant met de MBO Utrecht en de vertrekkende Contractant af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Contractant een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt. De nulmeting wordt uiterlijk vier weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.
o-5	<u>Nulmeting einde contract</u> Aan het einde van de te sluiten Overeenkomst zal een nulmeting uitgevoerd worden. Indien de kwaliteit van de nulmeting onder het afgesproken niveau ligt, heeft de vertrekkende Contractant één maal de kans om te herstellen. Is de kwaliteit dan nog steeds onvoldoende dan zal de laatste (maand)factuur niet worden betaald. Mochten de herstelwerkzaamheden hoger uitvallen dan de laatste (maand)factuur, dan zullen deze kosten in rekening worden gebracht bij vertrekkende Contractant. Ten behoeve van een correcte overdracht dient de nieuwe Contractant ook bij de nulmeting aanwezig te zijn.
o-6	<u>Planning</u> Ten aanzien van de opstart van het contract dient Contractant een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal zes weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen MBO Utrecht en Contractant. Wekelijks dient Contractant een update te verzorgen van de voortgang van de opstart. Binnen vier weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst dient de schoonmaak kwaliteit te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.
o-7	<u>Werkrooster</u> Door Contractant zal twee weken voor aanvang van de werkzaamheden aan MBO Utrecht een concept werkrooster /ter goedkeuring worden voorgelegd. Het definitieve werkrooster moet voor aanvang van de eerste werkdag bij MBO Utrecht aanwezig zijn en door MBO Utrecht zijn goedgekeurd. De werkroosters dienen zowel op de werkkar als in de lokalen uiterlijk in de eerste week van de aanvang van de werkzaamheden opgehangen te worden. Het werkrooster wordt opgesteld op basis van deze aanbestedingsdocumenten en de bij deze aanbesteding behorende stukken, waaronder het calculatieblad en het hieraan gekoppelde werkprogramma.

	Het werkrooster zal zodanig worden opgemaakt dat per werkdag nauwkeurig onderstaande wordt aangegeven: 1. De uit te voeren werkzaamheden volgens het werkprogramma; 2. Begin en eindtijd van de werkzaamheden; 3. Wanneer (op welke dagen) lokalen de stoelen op tafel dienen te zetten.
--	---

Regel- en wetgeving

Eis	Omschrijving
r-&-w-1	<u>ARBO wetgeving</u> Contractant dient zich bij het uitvoeren van alle werkzaamheden te houden aan de ARBO wetgeving.
r-&-w-2	<u>CAO</u> Contractant past de CAO Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf toe, ook voor wat betreft de vergoeding van reiskosten en overige kosten in het kader van eventuele dienstreizen. Tevens houdt Contractant zich aan de geldende wet- en regelgeving en voldoet aan de eisen van goed werkgeverschap.
r-&-w-3	<u>Code Verantwoordelijk Marktgedrag</u> Contractant conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en heeft deze bij aanvang van het contract (aantoonbaar) ondertekend.
r-&-w-4	<u>Geheimhouding</u> Contractant staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van MBO Utrecht die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Contractant zal geen informatie over de door haar aan MBO Utrecht geleverde goederen verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van MBO Utrecht, of in geval van een wettelijke verplichting. Contractant zal in deze een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Tevens dient door medewerkers van Contractant een geheimhoudingsverklaring te worden getekend.
r-&-w-5	<u>Huisregels</u> Contractant garandeert dat zijn personeel alle interne regels en overige toepasselijke wetten, regelgeving en algemene regels naleeft, waaronder regels die op enig tijdstip met betrekking tot de veiligheid gelden alsmede de huisregels in de gebouwen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. Zie ook Bijlage 11.
r-&-w-6	<u>Keuring machines</u> Arbeidsmiddelen, waaronder elektrisch gereedschap, dienen periodiek te worden gekeurd. Elektrisch gereedschap, waaronder schoonmaakmachines, dienen conform de Richtlijn arbeidsmiddelen, NEN3140 voor laagspanning, te worden gekeurd. Er dient van alle machines die permanent op de locatie aanwezig zijn een kopie van het keuringrapport in het logboek aanwezig te zijn. De permanente dan wel incidenteel in te zetten machines dienen voorzien te zijn van een actuele keuringssticker.
r-&-w-7	<u>Middelen van MBO Utrecht</u> Indien Contractant voor de uitvoering van zijn werkzaamheden gebruik maakt van aan MBO Utrecht toebehorende materialen, is hij verplicht deze aan te merken als eigendom van MBO Utrecht en in goede staat te houden. De wijze van gebruik van deze materialen is geheel voor risico van Contractant. Indien Contractant deze materialen niet, onvolledig of beschadigd aan MBO Utrecht retourneert, is hij jegens MBO Utrecht gehouden tot vergoeding van de schade die MBO Utrecht daardoor lijdt. MBO Utrecht is gerechtigd het bedrag van deze schadevergoeding in mindering te brengen op aan Contractant te betalen bedragen. Contractant is niet aansprakelijk voor beschadiging van materialen van MBO Utrecht, die het gevolg is van (slijtage door) normaal gebruik.

r-&-w-8	<u>Privé gebruik en ontzegging</u> Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoon, computers, afdrukkapparatuur enz. van MBO Utrecht. Werknemers van Contractant dienen zich te gedragen als betamelijk gast van MBO Utrecht. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient Contractant de betreffende medewerker te vervangen. Indien personeelsleden van Contractant zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit, dan is MBO Utrecht gemachtigd het personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locatie van MBO Utrecht te ontzeggen.
r-&-w-9	<u>RI&E</u> Contractant dient te beschikken over een actueel en een door de arbodienst goedgekeurde risico-inventarisatie en evaluatie, genoemd RI&E. Binnen één maand na gunning dient door Contractant een risico inventarisatie (RI&E) plaats te vinden. Uitkomsten van deze inventarisatie dienen aan MBO Utrecht ter beschikking te worden gesteld. Kosten voor uitvoeren RI&E zijn voor rekening van Contractant.
r-&-w-10	<u>Sleutels en toegangspas</u> MBO Utrecht verstrekt sleutels en/of alarmtags aan Contractant voor toegang tot en het afsluiten van het pand. Het aantal sleutels en alarmtags is afhankelijk van de locatie. De door MBO Utrecht aan Contractant ter beschikking gestelde sleutels / tags zullen door Contractant worden verwerkt in een zogeheten sleutelplan. Het sleutelplan wordt door Contractant aan MBO Utrecht gecommuniceerd en Contractant zal MBO Utrecht informeren over actuele wijzigingen. Contractant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de sleutel en tags. In geval van verlies van de door MBO Utrecht aan Contractant ter beschikking gestelde sleutels, dient Contractant dit terstond te melden aan MBO Utrecht. Verlies van sleutels leidt tot het in rekening brengen van kosten die het gevolg zijn van dit verlies. Schade als gevolg van het niet (juist) afsluiten van de gebouwen wordt verhaald op Contractant. Individuele medewerkers van de Contractant dienen op verzoek een sleutelverklaring te ondertekenen. De sleutel mag niet gebruikt worden om derden / onderaannemer toegang te verlenen tot het gebouw van MBO Utrecht. Personeel van Contractant mag geen derden binnen laten in het gebouw van MBO Utrecht.
r-&-w-11	<u>Verplichtingen</u> Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van deze Overeenkomst tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Contractant. Contractant blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien MBO Utrecht aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Contractant MBO Utrecht ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Contractant aan een door MBO Utrecht aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Contractant aan zijn verplichtingen voldoet. Indien de Contractant zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform schoonmaak CAO, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de schoonmaakovereenkomst of waakvlamovereenkomst.

Personeel

Eis	Omschrijving
p-1	<u>Aanspreekpunt per locatie</u> Contractant stelt per locatie een medewerk(st)er beschikbaar die dagelijks als eerste aanspreekpunt optreedt voor de locatieverantwoordelijken van MBO Utrecht.
p-2	<u>Bezwaarlijk gedrag</u> Bij ernstige bezwaren van MBO Utrecht ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van Contractant zal Contractant, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen één werkdag voor vervanging zorg dragen. Indien daar naar het oordeel van MBO Utrecht aanleiding voor is, kan MBO Utrecht een personeelslid van Contractant de toegang tot zijn gebouwen weigeren, in welk geval Contractant verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.
p-3	<u>BHV</u> Contractant dient te allen tijde zorg te dragen voor een BHV'er (per locatie). Hiermee wordt minimaal bedoeld dat de voorman/voorzvrouw bij start schoonmaakcontract BHV getraind dient te zijn en in bezit te zijn van geldig diploma. De voorzieningen voor het eventueel verlenen van eerste hulp zullen door MBO Utrecht beschikbaar worden gesteld.
p-4	<u>Inzet vaste medewerkers</u> Minimaal 90% van de medewerkers werken zes maanden of langer op de locatie(s). Deze eis is van toepassing vanaf de zevende maand van de Overeenkomst.
p-5	<u>Flexpool</u> Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Indien het vaste personeel van Contractant verhinderd is, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door het schoonmaakbedrijf ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van tevoren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak binnen het betreffende gebouw.
p-6	<u>Inzet jeugd</u> De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) dient beperkt te zijn. Conform de Overeenkomst mag op enig moment maximaal 10% jeugdigen worden ingezet.
p-7	<u>Inzet doelgroep SROI</u> Contractant dient aan te tonen dat, bij het invullen van (nieuwe) vacatures (voor de locaties van MBO Utrecht) aandacht gegeven wordt aan de mogelijkheid tot inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt; dit in het kader van de participatiewetgeving.
p-8	<u>Inzet uitzendkrachten</u> Inzet van uitzendkrachten is alleen in uitzonderlijke gevallen toegestaan in overleg met Opdrachtgever.
p-9	<u>Legitimatie</u> Contractant draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van MBO Utrecht kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Contractant.
p-10	<u>Opleidingseisen leidinggevend</u> Voor de objectleider geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de diploma's: "Basismodule algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevend Schoonmaakonderhoud" of vergelijkbaar en SVS-diploma "DKS" of vergelijkbaar.
p-11	<u>Opleidingseisen uitvoerend personeel</u> 100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen drie weken na aanvang van de werkzaamheden een schoonmaakinstructie te hebben gekregen. De schoonmaakinstructie is onder andere gericht op dit programma van eisen en het werkprogramma. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten. Scholing dient conform de CAO te worden uitgevoerd. Iedere medewerker dient binnen twaalf maanden na indiensttreding in het bezit te zijn van een RAS-diploma of gelijkwaardig. Minimaal twee keer per jaar wordt door de Contractant een bijscholing georganiseerd.

p-12	<u>Overname personeel</u> Bij gunning dient Contractant de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf (artikel “werkgelegenheid bij contractwisseling”) toe te passen. In genoemd artikel staat onder andere dat bij contractwisseling het schoonmaakbedrijf, dat de opdracht verwerft, verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende werknemers, dat minimaal anderhalf jaar op het betreffende project werkzaam is, over te nemen. MBO Utrecht stelt geanonimiseerde overnamegegevens ter beschikking, zie tabblad Overnamegegevens in het Calculatieblad. MBO Utrecht is niet aansprakelijk voor de juistheid van deze gegevens. Inschrijver kan aan deze gegevens geen rechten ontlenen. Inschrijver dient bij de offerte/calculatie rekening te houden met eventuele kosten van de overname van deze medewerkers en de kosten van de inzet van overgenomen medewerkers. Na gunning vindt geen verrekening plaats.
p-13	<u>Personeelsbestand</u> Op verzoek van de MBO Utrecht dient een opgave te worden verstrekt van de namen, voornamen, geboortedata, geboorte- en woonplaats, van het ter werk te stellen personeel. Mutaties in het personeelsbestand moeten vooraf schriftelijk aan MBO Utrecht worden doorgegeven.
p-14	<u>Signalerende functie</u> Van de schoonmaakmedewerker wordt verwacht dat hij of zij een signalerende functie toont. Geconstateerde (technische) mankementen of gebrekkige voorzieningen in het Gebouw waar de werkzaamheden worden uitgevoerd, zoals niet functionerende verlichting, verstopte afvoeren, lekkende kranen, niet voldoende afvalcontainers etc. dienen gemeld te worden aan MBO Utrecht. De melding dient te allen tijde worden vastgelegd in het logboek.
p-15	<u>Vakmanschap</u> Contractant garandeert dat voor de uitvoering van de werkzaamheden slechts betrouwbaar en bekwaam personeel wordt ingezet. Onder bekwaam wordt tevens verstaan dat dagelijks, tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, één persoon werkzaam is die als aanspreekpunt dient en de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk machtig is en dat de in te zetten medewerkers onderling in het Nederlands kunnen communiceren over de werkzaamheden.
p-16	<u>VOG</u> Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dient van alle medewerkers, welke binnen de locatie(s) van MBO Utrecht werkzaam zijn te worden overlegd. De kosten hiervan zijn voor rekening van Contractant. Het VOG bewijs dient in het personeelsdossier aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan drie maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij MBO Utrecht.
p-17	<u>Voortgang</u> Contractant draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, vakantie of ander absentisme van het door Contractant ingezette personeel. Contractant draagt er zorg voor dat te allen tijde voor het verrichten van de werkzaamheden voldoende personeel ingezet kan worden.
p-18	<u>Roken</u> In en om de locatie(s) van de MBO Utrecht is roken niet toegestaan.
p-19	<u>Werkkleding</u> Het personeel van Contractant is representatief. Alle medewerk(st)ers dragen op de locatie van de MBO Utrecht verplicht werkkleding en dichte schoenen. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Contractant. Contractant dient er op toe te zien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone werkkleding dragen. De verstrekte werkkleding dient herkenbaar te zijn voor de MBO Utrecht. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook handschoenen, mondkapjes ed. dienen in het uurtarief te zijn opgenomen.

Uitvoering

Eis	Omschrijving
u-1	<u>Handelingengericht contract</u> Het schoonmaakcontract is handelingengericht conform het calculatieblad (Bijlage 3).
u-2	<u>Extra opdrachten</u> Door middel van een offerteaanvraag zal MBO Utrecht aan Contractant een offerte aanvragen voor extra werk. Pas nadat Contractant een offerte heeft ingediend en MBO Utrecht deze offerte heeft goedgekeurd, kan het extra werk worden uitgevoerd. Ook voor extra opdrachten gelden de voorwaarden zoals gesteld in het Bestek en de Overeenkomst. Het staat MBO Utrecht vrij om ook bij derden een offerte aan te vragen en van deze aanbieding gebruik te maken. Er is derhalve geen sprake van gedwongen winkelnering bij Contractant.
u-3	<u>Extra werkzaamheden</u> Bij het verrichten van extra werkzaamheden dient een schriftelijke bevestiging van de MBO Utrecht te worden toegevoegd (een zogenaamde werkbbon). Na afronding van de extra werkzaamheden draagt Contractant zorg voor het verkrijgen van een schriftelijke bevestiging van MBO Utrecht waaruit blijkt dat MBO Utrecht de uitgevoerde werkzaamheden heeft goedgekeurd en geaccepteerd.
u-4	<u>Oplevering specialistisch periodiek onderhoud (inventaris en/of glasbewassing)</u> Na uitvoering van specialistisch periodiek onderhoud of glasbewassing, voert Contractant een controle uit om vervolgens aan de aangewezen vertegenwoordiger van MBO Utrecht op te leveren.
u-5	<u>Facturatie</u> Facturatie geschiedt in twee factuurstromen: regulier maandelijks, extra/regie per gebeurtenis gesplitst per locatie.
u-6	<u>Facturatie extra werkzaamheden</u> Kosten voor specialistisch onderhoud, periodieke extra werkzaamheden en glas- en gevelreiniging dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt in het calculatieblad. Facturatie en betaling van de uitgevoerde werkzaamheden gebeurt na uitvoering door Contractant en akkoord door MBO Utrecht middels een door beide partijen getekende werkbbon. Een kopie van de getekende werkbbon wordt bij de factuur bijgevoegd.
u-7	<u>Meerwerk</u> Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Contractant te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Contractant in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Contractant toont aan dat er sprake is van meerwerk. Indien Contractant meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij de MBO Utrecht daarvan zo spoedig mogelijk in kennis. Die kennisgeving kan MBO Utrecht aanleiding geven om Contractant te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte aan MBO Utrecht uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Contractant voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat MBO Utrecht die offerte schriftelijk heeft aanvaard. Ter zake van het door Contractant te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Contractant is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij MBO Utrecht hiermee instemt.
u-8	<u>Minderwerk</u> Indien door gewijzigde inzichten van MBO Utrecht of door wijziging van de voor de te verrichten diensten van belang zijnde wettelijke voorschriften, de werkzaamheden die Contractant op grond van de Overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verlicht dan wel verminderd, is er sprake van minderwerk. Indien er van minderwerk sprake is, zal MBO Utrecht Contractant daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen. Contractant is tevens verplicht minderwerk maandelijks te melden bij MBO Utrecht.
u-9	<u>Tarief</u> Inschrijver offreert met betrekking tot het uitvoeren van schoonmaakonderhoudswerkzaamheden volgens het aangeboden stramien. De tarieven zijn "all-in" incl. reis- en verblijfkosten. Alle eventueel verdere bijkomende kosten dienen te zijn inbegrepen.

u-10	<u>Wijziging in de opdracht</u> Contractant en MBO Utrecht zijn beide verantwoordelijk voor het doorgeven van veranderingen, welke invloed hebben op het calculatieblad en/of contractprijzen. Structurele wijzigingen in de omvang dienen direct doorgevoerd te worden in het calculatieblad. De facturatie dient hier direct op aangepast te worden zodat er geen verrekening hoeft te worden uitgevoerd. Ten aanzien van de verandering en de verwerking daarvan geldt de onderstaande procedure: • Contractbeheerder past de opnamestaten aan; • Na akkoord van zowel MBO Utrecht als Contractant worden de wijzigingen doorgevoerd. • Na akkoord tussen Contractant en MBO Utrecht wordt het werkprogramma, het calculatieblad en de facturatie aangepast op basis van de nieuwe situatie.
u-11	<u>Afvalverwijdering</u> Bij MBO Utrecht wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld (papier en overig afval). Contractant is verantwoordelijk voor dat haar schoonmaakpersoneel na afloop van de dagelijkse werkzaamheden de afvoer van alle afvalstromen in lokalen, kantoren, verkeersruimten e.d. in de toegewezen containers deponeert. Mocht in de toekomst meer afval worden gescheiden, dan dient Contractant hieraan mee te werken.
u-12	<u>Betreding en sluiten van gebouwen</u> Medewerkers van Contractant hebben tijdens hun werktijd vrije toegang tot de ruimten waar schoongemaakt moet worden. Buiten hun werktijd is toegang tot de ruimten niet toegestaan. Indien men niet meer in een ruimte werkzaam is, dienen deuren/ramen/zonwering van de kamers/kantoren direct (af)gesloten te worden. De verlichting dient door Contractant te worden uitgeschakeld. Dit geldt voor alle ruimten in het gebouw. Indien medewerkers van Contractant als laatste in het pand aanwezig zijn, zijn zij verantwoordelijk voor het afsluiten van het pand, terrein en toegangshekken en het inschakelen van het alarm. Contractant is verantwoordelijk voor de kosten van de alarmopvolging/beveiliging indien het alarm niet of niet correct is ingeschakeld. Deze kosten zullen worden doorbelast aan Contractant.
u-13	<u>Bezette ruimten</u> Indien ruimtes op het moment van de geplande schoonmaak bezet zijn, dient dit doorgegeven te worden aan de objectleiding. De objectleiding dient dit te melden door een aantekening in het logboek te plaatsen dan wel dit telefonisch te melden. Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen voorkomen die na kantooruren niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met Contractant en MBO Utrecht, een ander tijdstip afgesproken moeten worden. Te allen tijde dient Contractant te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van MBO Utrecht.
u-14	<u>Defecte machines</u> Indien een machine, welke voor de dagelijkse dan wel periodieke werkzaamheden ingezet dient te worden, defect of niet bruikbaar is, dient Contractant er zorg voor te dragen dat deze machine binnen 24 uur gerepareerd is. Indien dit niet mogelijk is, dient een vervangende machine te worden geleverd, zodat de geplande werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.
u-15	<u>Ontoegankelijke ruimte(n)</u> De locatie(s)/ruimte(n) die door omstandigheden (bijvoorbeeld een kast die een raam blokkeert) niet gereinigd kunnen worden, dienen aan MBO Utrecht gemeld te worden.
u-16	<u>Sanitair</u> MBO Utrecht is verantwoordelijk voor het bestellen van toilettrollen, zeep, handdoekenrollen en overige sanitaire middelen bij MBO Utrecht. MBO Utrecht is daarnaast verantwoordelijk voor het aanvullen hiervan in de sanitaire- en overige ruimten waar sanitaire supplies worden verbruikt.
u-17	<u>Werkkasten</u> Afvalwater en schrobwater dienen enkel in de daarvoor bestemde uitstortbakken in de werkkasten te worden geloosd. Nooit in fontein- en wasbakken, douches, toiletten en urinoirs. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van de werkkasten. Beoordeling van werkkasten maakt deel uit van de kwaliteitscontroles. De uitstortbakken in de werkkasten dienen (dagelijks) nagespoeld te worden nadat hier afvalwater in is geleegd.
u-18	<u>Wasmachine</u> Voor het wassen van microvezel doeken en moppen kan Contractant, in overleg met MBO Utrecht, gebruik maken van de wasmachine van MBO Utrecht.

u-19	<u>Werktijden</u> De definitieve werktijden voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud worden door MBO Utrecht bepaald. De werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, behoudens uitzonderingssituaties*. • Schoonmaaktijden regulier schoonmaakonderhoud: voor of na schooltijden (tussen 07.30 en 17.00 uur). • Schoonmaaktijden geluidsdichte cabines/booths: de booths moeten uiterlijk om 07.30 uur schoon zijn. De booths zijn minimaal tot 19.00 uur open. De booths worden daarnaast 2 dagen in de week (woensdag en donderdag) tot 21.00 uur gebruikt. <u>*Uitzonderingssituaties</u> MBO Utrecht heeft te maken met activiteiten zoals bijeenkomsten, open dagen e.d. De tijden waarop de schoonmaakwerkzaamheden op deze momenten uitgevoerd worden, dienen hierop aangepast te worden. Dit gebeurt in overleg met de contactpersoon van MBO Utrecht. Het verplaatsen van deze werkzaamheden op werkdagen tussen 06.00 en 21.30 uur brengt geen extra kosten met zich mee.
u-20	<u>Dieptereiniging sanitair</u> Contractant voert optioneel dieptereinigingen uit conform de frequenties en handelingen zoals opgenomen in het calculatieblad. Dit dient verrekend te worden in de totale kosten van het calculatieblad.

Vloeronderhoud

Eis	Omschrijving
v-1	<u>Specialistisch vloeronderhoud</u> Het specialistisch periodiek vloeronderhoud (zoals schrobben, conserveren en sprayen) maakt geen onderdeel uit van de Overeenkomst, met uitzondering van tapijtreiniging. Tapijtreiniging maakt optioneel onderdeel uit van de opdracht. Het staat Opdrachtgever echter vrij om gedurende de looptijd van de overeenkomst de overige specialistische periodieke werkzaamheden toe te voegen aan de overeenkomst.
v-2	<u>Frequentie specialistisch vloeronderhoud</u> De onderhoudsbeurten voor de tapijtreiniging en de frequentie daarvan zijn opgenomen in het calculatieblad (Bijlage 5). Opdrachtgever kan bepalen om de frequentie gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen. In overleg met Opdrachtgever wordt bepaald welke momenten in het jaar geschikt zijn voor deze werkzaamheden.
v-3	<u>Definities tapijtreiniging</u> • <u>Tapijtreinigen, sproei-extractiemethode</u>: Spoelmethode waarbij met behulp van een sproei-/extractiemachine water in het tapijt wordt gespreid, al dan niet in combinatie met een reinigingsmiddel en/of ondersteund door een roterende borstel. Gelijktijdig wordt het losgemaakte vuil opgezogen. • <u>Tapijtreinigen, poedermethode</u>: Droge tapijtreiniging met behulp van poeder. Dit poeder wordt ingemasseed en later opgezogen met een borstelzuiger.

Glas- en gevelreiniging (optioneel)

Eis	Omschrijving
g-&-g-1	<u>Aanwijzen glasbewassing</u> Glasbewassing maakt op afroep onderdeel uit van de Overeenkomst. MBO Utrecht is vrij deze bij derden onder te brengen. MBO Utrecht bepaalt de frequenties van de glasbewassing. Ten aanzien van de glasbewassing gelden onderstaande eisen: • Het gebruik van de tuckerpool is niet toegestaan, tenzij het te wassen glas niet met behulp van een ladder of hoogwerker te bereiken is; • Bij het opgeven van de tarieven voor de glasbewassing dient Contractant uit te gaan van een prijs per m² per beurt. De prijzen dienen te worden opgesplitst in: ◦ Binnengevelglas (incl. omlijsting met een maximale breedte van 40 cm); ◦ Separatieglas (incl. omlijsting met een maximale breedte van 15 cm); ◦ Buitengevelglas, al dan niet transparant (incl. omlijsting met een maximale breedte van 40 cm). • Bij het opstellen van de verrekenprijzen dient Contractant per gebouw met de aanwezige moeilijkheidsgraden rekening te houden. • Indien Contractant de werkzaamheden door een onderaannemer laat uitvoeren, dient Contractant hiervan de naam door te geven aan Contractant. • De glazenwassers dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in het convenant gevelreiniging.
g-&-g-2	<u>Glazenwassersinstallatie</u> Contractant is verantwoordelijk voor het gebruik van eventuele glazenwassersinstallaties. Aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik is voor rekening van de Contractant.
g-&-g-3	<u>Kozijnen</u> De (aluminium) omlijstingen/kozijnen dienen op correcte wijze te worden bewassen en zonder lekstrepen/druppels te worden achtergelaten.
g-&-g-4	<u>Planning glas</u> Contractant dient met MBO Utrecht een planningslijst samen te stellen waarop staat aangegeven wanneer de bewassingbeurten worden uitgevoerd.
g-&-g-5	<u>Glas entrees</u> Het gevel-, separatie- en balieglas (tweezijdig) bij de entree en aangrenzende (verkeers-)ruimten dient dagelijks te worden ontdaan van vingertasten. Daarnaast dienen de glasdeuren wekelijks te worden gezeemd.

Middelen, materialen en machines

Eis	Omschrijving
m-m-m-1	<u>Etikettering van middelen en materialen</u> Alle schoonmaak- en schoonmaakonderhoudsmiddelen dienen, conform NVZ-NIFIM systematiek, te zijn geëtiketteerd. De samenstelling van de schoonmaakmiddelen dient vermeld te zijn op de verpakkingen. MBO Utrecht kan bepaalde schoonmaakmiddelen voorschrijven.
m-m-m-2	<u>Middelen en materialen</u> Contractant draagt zorg bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de benodigde (hulp)middelen en materialen. De middelen, verpakkingen, materialen en machines dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de eventueel daarvoor geldende wettelijke eisen. De door Contractant te gebruiken schoonmaakmiddelen, verpakkingen, materialen en machines mogen niet schadelijk zijn voor gezondheid, milieu en de materialen waarop ze worden toegepast. Aanvullende afspraken en richtlijnen hiervoor kunnen tussen MBO Utrecht en Contractant separaat worden vastgelegd.
m-m-m-3	<u>Milieuzorg</u> Contractant houdt zich aan de door Agentschap.nl opgestelde normen. Contractant dient milieubesparende middelen, materialen en machines in te zetten. Contractant dient het aantal in te zetten producten zoveel mogelijk te beperken. De te gebruiken middelen mogen geen schade toebrengen aan inventaris en afwerkmaterialen. Contractant dient voor haar middelen navulbare of recyclebare verpakkingen te gebruiken. De verpakkingen dienen voorzien te zijn van een duidelijke productomschrijving en productkenmerken, ondersteund door kleurcodes en

	pictogrammen. De volgende aspecten dienen op de etiketten te zijn vermeld: toepassing, dosering, veiligheidsaspecten, algemeen geldende voorschriften. Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. Op de locatie(s) van MBO Utrecht dienen Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouwinformatieboek. Indien de dienstverlener, gedurende de looptijd van het contract, van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan MBO Utrecht te worden voorgelegd. Alle afval van schoonmaakmiddelen, materialen, hulpmaterialen en afval van sanitaire voorzieningen dienen door Contractant te worden afgevoerd naar de daarvoor bestemde containers.
m-m-m-4	<u>Opslag van middelen</u> Te allen tijde dienen duidelijke instructies omtrent het gebruik en de dosering van de schoonmaakmiddelen voor eenieder zichtbaar te zijn in de opslagruimte.
m-m-m-5	<u>Schrob(zuig)machines</u> Contractant dient, waar nodig, op de locatie minimaal één voor de locatie geschikte en goed werkende schrob(zuig)machine te plaatsen. Deze machine(s) mag (mogen) in voorkomend geval ook gebruikt worden door MBO Utrecht. Contractant verzorgt een instructie in het juiste gebruik van deze machine.

Kwaliteit

Eis	Omschrijving
k-1	<u>DKS controles</u> Middels het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS) zal minimaal maandelijks per locatie per taak een kwaliteitsmeting door Contractant uitgevoerd worden. De uitslagen van de DKS metingen worden door Contractant binnen vijf werkdagen gemaïld naar de contactpersonen van MBO Utrecht.
k-2	<u>Kwaliteitsmetingen</u> Per locatie zullen er kwaliteitsmetingen door een erkend onafhankelijk gediplomeerde VSR kwaliteitscontroleur of -inspecteur uitgevoerd worden. Dit zijn VSR-metingen. MBO Utrecht heeft het recht om inspectie(s) wel of niet aan te kondigen. MBO Utrecht is vrij om de frequentie van de kwaliteitsmetingen en de wijze van aankondiging aan te passen. De uitkomst van elke kwaliteitsmeting wordt binnen vijf werkdagen, digitaal, in het bezit van MBO Utrecht en Contractant gesteld.
k-3	<u>VSR kwaliteitsmetingen</u> Alle ruimtes in het calculatieblad worden teruggebracht naar onderstaande categorieën en moeten voldoen aan de AQL waarden volgens de VSR-KMS meetmethode (NEN 2075): - o Verkeersruimten AQL 7 (verkeersruimtes maken vooralsnog geen onderdeel uit van de werkzaamheden van Contractant) - o Sanitaire ruimten AQL 4 (sanitaire ruimtes maken vooralsnog geen onderdeel uit van de werkzaamheden van Contractant) - o Bureaukamers AQL 7 - o Leslokalen AQL 7 - o Sportruimten AQL 4
k-4	<u>Verbeterplannen</u> Bij onvoldoende op een externe kwaliteitscontrole levert Contractant binnen één week een verbeterplan aan. Contractant informeert MBO Utrecht over hoe de geconstateerde gebreken worden opgelost en over de gedane acties om de gebreken in de toekomst te voorkomen.
k-5	<u>Hercontroles</u> Blijkt uit de uitkomst van een kwaliteitscontrole dat een locatie niet voldoet aan de gestelde minimum kwaliteitseisen (minimaal één van de categorieën scoort een onvoldoende), dan wordt er een her-controle uitgevoerd op alle categorieën. De periode tussen een kwaliteitscontrole en de her-controle zal minimaal zeven werkdagen en maximaal twintig werkdagen, na versturen van het rapport, bedragen. Contractant informeert MBO Utrecht over hoe de geconstateerde gebreken zijn

	opgelost en informeert de MBO Utrecht over de gedane acties om de gebreken in de toekomst te voorkomen.
k-6	<u>Kosten controles</u> De kosten voor de reguliere kwaliteitscontroles zijn voor rekening van MBO Utrecht. De kosten voor een herinspectie zijn voor rekening van Contractant. De kosten voor een herinspectie bedragen € 350,- excl. BTW (exclusief km vergoeding a € 0,45 per km) voor locaties groter dan 5.000 vierkante meter, € 250,- excl. BTW (exclusief km vergoeding a € 0,45 per km) voor locaties tussen 1.000 en 5.000 vierkante meter en € 150,- excl. BTW (exclusief km vergoeding a € 0,45 per km) voor locaties kleiner dan 1.000 vierkante meter. Contractant betaalt de factuur binnen veertien dagen aan Inkada B.V.
k-7	<u>Malusregeling</u> Aan de uitkomst van de kwaliteitscontroles is door de MBO Utrecht een malusregeling gekoppeld. De malus is van toepassing indien blijkt dat de uitkomst van een reguliere controle met minimaal twee onvoldoendes is gewaardeerd of als een her-controle met op één van de categorieën onvoldoende is gewaardeerd. Bij een onvoldoende kwaliteit kan de volgende maximale malus op de maandfactuur toegepast worden: • één onvoldoende (alleen van toepassing op een eerste herinspectie) geeft een vermindering op het maandbedrag van 5%; • twee onvoldoendes (van toepassing op een reguliere en eerste herinspectie) geeft een vermindering op het maandbedrag van 10%; • drie of vieronvoldoendes (van toepassing op een reguliere en eerste herinspectie) geeft een vermindering op het maandbedrag van 15%. Indien de uitkomst van een her-controle naar aanleiding van een eerdere her-controle opnieuw met één of meerdere onvoldoendes is gewaardeerd, wordt de volgende malus op de maandfactuur toegepast: • één onvoldoende geeft een vermindering op het maandbedrag van 20%; • twee onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 30%; • drie of vier onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 40%. De maandfactuur is de te factureren maand waarin de kwaliteitscontrole heeft plaatsgevonden. De hoogte van het malusbedrag wordt gebaseerd op de vaste maandelijkse schoonmaakkosten van het gebouw. De MBO Utrecht zal de malus bevestigen zodra de inhoud van het beoordelingsrapport vaststaat. Indien het niet mogelijk is de korting op de maandfactuur toe te passen op de betreffende of een volgende maandelijkse termijn, dan zal de Contractant het met de korting gepaard gaande bedrag, binnen 30 dagen na ontvangst van de bevestiging aan de MBO Utrecht betalen.
k-8	<u>Wijziging methodiek</u> MBO Utrecht heeft het recht gedurende de looptijd van de Overeenkomst een ander kwaliteitcontrolesysteem te kiezen. Voorwaarde hiervoor is dat MBO Utrecht twee maanden voor het van toepassing zijn van het nieuwe systeem Contractant hiervan schriftelijk in kennis stelt.
k-9	<u>KPI Scoringsmodel</u> MBO Utrecht is voornemens onderhavige opdracht te sturen op basis van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) omschreven in de Bijlage 11 'KPI scoringsmodel'. Deze bijlage kan gedurende de looptijd van het contract, in afstemming met elkaar, worden aangepast. De score dient het eerste contractjaar minimaal 85% te zijn. In het tweede contractjaar dient de score 90% te zijn. Indien Opdrachtnemer bovengenoemde score niet behaald, dient Opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan aan te leveren. Bij drie achtereenvolgende periodes waarbinnen het minimale % niet is behaald, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.

Communicatie en evaluatie

Eis	Omschrijving
c-&-e-1	<u>Evaluatiegesprekken</u> Contractant is in alle taken contractueel verantwoordelijk voor een goede dienstverlening. De output van de dienstverlening is van belang voor MBO Utrecht en zal minimaal volgens onderstaand schema worden besproken. Contractant dient voor aanvang van elk contractjaar een planning voor de gesprekken op te stellen en deze voor akkoord af te stemmen met MBO Utrecht. De door Contractant geleverde kwaliteit is in belangrijke mate bepalend voor de frequentie. Frequentie evaluatiegesprekken: • Operationeel: 40 x per jaar op locatie van MBO Utrecht • Operationeel / tactisch: Minimaal twee keer per jaar op locatie van MBO Utrecht • Tactisch / strategisch: Minimaal twee keer per jaar op locatie van MBO Utrecht
c-&-e-2	<u>Gebouwinformatieboek</u> Contractant zorgt ervoor dat er naast het logboek ook een gebouwinformatieboek aanwezig is. Dit boek bevat informatie over: werkprogramma's, ruimtestaten, taakkaarten, bedrijfsinformatie, productinformatie- en veiligheidsbladen, planning periodieke werkzaamheden, BHV, veiligheidsreglementen, etc. Verder bevat het gebouwinformatieboek alle actuele contactgegevens van Contractant welke voor MBO Utrecht relevant zijn.
c-&-e-3	<u>Klachtenafhandeling</u> Inzake de klachtenafhandeling is afgesproken dat MBO Utrecht een klacht zal beoordelen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten. Betreft het een klacht, dan zal Contractant hierover direct in kennis worden gesteld. Contractant dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen meldingen, verstoringen en/of klachten over het schoonmaakproces. Contractant dient hierbij de volgende procedure op te volgen: • verstoringen van óf klachten over het reguliere schoonmaakproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld; • bij ernstige verstoringen, waaronder calamiteiten, geldt een reactietijd van één uur; • daarnaast dient van alle ontvangen meldingen, verstoringen en klachten op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; • alle klachten die per email, per telefoon of in een formeel overleg door de contractbeheerder en/of MBO Utrecht worden gemeld, dienen door Contractant te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.
c-&-e-4	<u>Digitaal logboek</u> Contractant draagt in ieder gebouw zorg voor de aanwezigheid van een zogenaamd (digitaal) logboek. Hierin dienen dagelijks eventuele op- en of aanmerkingen door partijen met betrekking tot de door Contractant uitgevoerde c.q. uit te voeren werkzaamheden te worden vermeld. Dagelijks zal het logboek door partijen geraadpleegd worden, teneinde terstond maatregelen te kunnen nemen naar aanleiding van de vermelde op- en/of aanmerkingen. Ter verificatie dient het logboek dagelijks geparafeerd te worden door objectleiding/ medewerker van Contractant. Ook als er geen op- of aanmerkingen zijn dient het logboek te worden geparafeerd te worden "voor gezien".
c-&-e-5	<u>Managementrapportage</u> Contractant dient de managementrapportage elk kwartaal, uiterlijk twee weken voor het nieuwe kwartaal aan de contactpersoon van MBO Utrecht te verstrekken. Onderwerpen managementrapportage: • overzicht van klachten en de wijze van afhandeling; • overzicht schoonmaakmedewerkers: - Aantal - RAS diploma - Soort contract

	- Instructie PvE en werkprogramma - VOG - Werkkleding • overzicht leidinggevend personeel: - Aantal leiding per dag - Uren leiding per dag - RAS diploma - Middenkader Leidinggevend diploma - DKS Diploma • overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren periodieke schoonmaakwerkzaamheden; • overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten; • uitslagen van procesmetingen (DKS) en kwaliteitsmetingen en de daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud; • uitkomsten externe kwaliteitsmetingen en/of belevingsmetingen; • aantal medewerkers met een vast contract • onderwerpen uit KPI-bijlage (Bijlage 11) welke door de schoonmaakleverancier aangetoond dienen te worden, zie ook kolom D (Wie dient KPI aan te tonen?) SMB/MBO Utrecht. • verbeterplannen; • verslagen operationeel projectgebonden werkoverleg; • overzicht van de opleidingen en percentage van de medewerkers die SVS (vak geschoolde schoonmaker) opleiding genoten hebben; • ziektepercentage over het betreffende kwartaal; • totaal financieel overzicht van het betreffende kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden en periodieke werkzaamheden; • inzet en verdeling percentage leiding; • overzicht ureninzet. Op verzoek van MBO Utrecht en/of contractbeheerder worden gedurende het contract onderwerpen toegevoegd of verwijderd uit de managementrapportage.
c-&-e-6	<u>Planning periodieke werkzaamheden</u> Contractant zorgt ervoor dat MBO Utrecht aan het begin van ieder schooljaar per locatie een planning met weeknummers ontvangt voor de periodieke werkzaamheden, welke door de locatie wordt goedgekeurd en vervolgens ter informatie bij de centrale contractbeheerder wordt aangeleverd.
c-&-e-7	<u>Werkoverleg</u> Contractant en zijn medewerkers verbinden zich deel te nemen aan al het door MBO Utrecht georganiseerde werkoverleg indien dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de opdracht.