

Bijlage 6 Programma van Eisen

In het Programma van Eisen zijn alle minimumeisen opgenomen die worden gesteld aan de opdracht. Het niet voldoen aan een of meer van deze minimumeisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst geconstateerd wordt dat niet aan een of meer van de minimumeisen wordt voldaan, dan wordt dat als niet-nakoming van de overeenkomst aangemerkt. Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (hierna: NIPV) is dan gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden.

De eisen zijn onderwerp van evaluatie in de periodieke overlegstructuur gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien inschrijver tegenstrijdigheden of onduidelijkheden constateert, dient inschrijver dit kenbaar te maken tijdens de vragenronde. Deze vragen worden beantwoord in de nota van inlichtingen. Inschrijver conformeert zich aan de eisen en uitgangspunten zoals beschreven in de aanbestedingsdocumentatie door middel van het rechtsgeldig ondertekenen van de conformiteiten verklaring, bijlage 7. Inschrijver voegt deze toe aan zijn inschrijving.

Nr.	Omschrijving eisen Algemeen
1.	Wet- en regelgeving Inschrijver houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden. Opdrachtnemer neemt bij de uitoefening van de werkzaamheden een zo groot mogelijke zorgvuldigheid in acht. Het richt zich op de wederzijdse belangen, onder meer door navolging te geven aan geldende wet- en regelgeving, Wet Arbeid Vreemdelingen en de cao Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de gedragscode van de OSB. Inschrijver is aangesloten bij de OSB-branchevereniging. De keuringen conform NEN ISO 3140 voor ladders en elektrische apparaten maken ook onderdeel van uit de Opdracht voor zover ze eigendom zijn van Opdrachtnemer.
2.	Werktijden De locaties kennen de volgende openingstijden: Arnhem: maandag tot en met donderdag van 07:00 – 19:00 uur vrijdag van 07:00 – 18:00 uur Zoetermeer – Zilverstraat maandag tot en met donderdag van 07:00 – 18:00 uur vrijdag van 07:00 – 17:00 uur Zoetermeer – Chroomstraat maandag tot en met vrijdag van 07:00 – 16:00 uur De opdrachtnemer levert op bovengenoemde werkdagen naar eigen inzicht één of meerdere krachten. Hierbij worden een aantal uitzonderingen gesteld: > Locatie hoofdgebouw Arnhem: schoonmaak werktijden dient rekening gehouden te worden met: o Etage -2 (onder andere toiletten, vergader- en congresfaciliteiten), C- toren BGG inclusief vergaderzaal, receptie, foyer BGG en overlegruimtes dienen dagelijks voor 08.00 schoon opgeleverd te zijn.

	Gezien de ligging van dit gebouw en de beperkte faciliteiten rondom openbaar vervoer vergt dit specifieke aandacht voor de inzet van uitvoerend personeel. Hierbij geldt dat de werkzaamheden in elk geval niet tot verstoring van het primaire proces mogen leiden. Zo mogen in de vergader- en congresfaciliteiten de werkzaamheden van NIPV overdag niet verstoord worden. Opdrachtgever levert maandelijks een overzicht aan m.b.t. de extra schoonmaakwerkzaamheden die verband houden met congresactiviteiten.
3.	Structurele personele bezetting Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige bezetting op de locaties teneinde de afspraken uit de Overeenkomst na te komen. Opdrachtnemer is daarmee verantwoordelijk voor het op peil houden van het personeelsbestand, inclusief reservepoule.
4.	Gastvrijheid Hospitality en gastvrijheid zijn van groot belang voor de kerntaken van NIPV. NIPV verwacht van Opdrachtnemer daarin een positieve bijdrage.
5.	Sleutelverantwoordelijkheid Medewerkers van Opdrachtnemer hoeven de gebouwen niet te openen of te sluiten. NIPV kan aan een medewerker van Opdrachtnemer sleutels en/of toegangspassen ter beschikking stellen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheren van deze sleutels en toegangspassen. In geval van verlies dient dit direct gemeld te worden bij de contactpersoon van NIPV. Uitgifte vindt plaats op naam en is niet overdraagbaar. De sleutels dienen te allen tijden te worden ingeleverd na gebruik.
6.	Code verantwoord marktgedrag NIPV heeft de code verantwoordelijk marktgedrag ondertekend. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de code tevens onderschrijft en handelt in de lijn van deze code. Opdrachtnemer gaat zich samen met NIPV inzetten om invulling te geven aan de code verantwoordelijk marktgedrag. Dit leidt tot een duurzame verankering op hoog niveau van professionaliteit, kwaliteit, omgangsvormen en goed opdrachtgeverschap/werkgeverschap.
7.	Overdracht en nulmeting Opdrachtnemer verleent aan NIPV te allen tijde medewerking aan een zorgvuldige afronding en overdracht, ook op het moment dat de Overeenkomst afloopt of dat de Inschrijver in verband met wanprestatie (delen van) de Opdracht moet afstaan aan een volgende dienstverlener. Zowel voorafgaand aan de start van deze Opdracht als vlak voor beëindiging ervan kan Opdrachtgever een nulmeting uit laten voeren door een onafhankelijke inspecteur. Daaruit gerapporteerde gebreken dient de zittende Opdrachtnemer voor het einde van de contractduur op eigen kosten verholpen te hebben. Als eventueel een 2^e nulmeting nodig blijkt, dan is deze op kosten van betreffende Opdrachtnemer. Indien blijkt dat na overdracht gebreken niet tijdig zijn verholpen, dan zal de nieuwe opdrachtnemer deze uitvoeren op kosten van de voorgaande Opdrachtnemer. Binnen 3 maanden na start van de overeenkomst zijn alle structuurlijsten en vergelijkbare overzichten geverifieerd en definitief, zie bijlage 15.
8.	Calamiteiten Opdrachtnemer heeft de beschikking over een calamiteiten- ofwel specialistenploeg welke in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld wateroverlast) 24-7 bereikbaar is voor Opdrachtgever.

Nr.	Omschrijving eisen Communicatie
9.	Communicatie algemeen De communicatie tussen NIPV en Opdrachtnemer is een essentieel onderdeel van een goede samenwerking. Om het contract goed te kunnen beheren dient Opdrachtnemer een contactpersoon (eindverantwoordelijke) aan te wijzen die als aanspreekpunt functioneert op strategisch/tactisch niveau. De contactpersoon zal vooral op beleidsmatig niveau voor NIPV het aanspreekpunt zijn. Daarnaast dient er een vaste contactpersoon te zijn voor operationele onderwerpen die NIPV met Opdrachtnemer wil bespreken. Bij afwezigheid van deze contactpersonen worden deze adequaat vervangen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Opdrachtnemer is samen met team Facilitaire Zaken en Huisvesting van NIPV verantwoordelijk voor de communicatie rond schoonmaak richting pandgebruikers en het managen van de verwachtingen.
10.	Communicatiestructuur Ten behoeve van een goede communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen Opdrachtnemer en NIPV wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatie momenten. Onderstaand schema geeft aan hoe NIPV dit ingericht wil zien. > 1x per jaar strategisch overleg; > 4x per jaar tactisch overleg; > 1x per maand – op iedere locatie; > Dagelijks mondeling en/of via digitaal logboek en indien nodig telefonisch of per mail.
11.	Verstoringen en/of meldingen Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen en/of meldingen over de uitgevoerde dienstverlening. Opdrachtnemer informeert NIPV over de afwikkeling van deze meldingen. Opdrachtnemer dient de volgende aanwijzingen op te volgen: > Verstoringen van of meldingen over het dagelijkse dienstverleningsproces dienen op werkdagen (ma t/m vr) binnen 24 uur (een etmaal) te worden hersteld/opgelost. > Bij ernstige verstoringen geldt een reactietijd van 1 uur (binnen de werktijden van de schoonmaakmedewerker). Daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (ma t/m vr) binnen 24 uur aan NIPV te worden teruggekoppeld wat de status van de afhandeling is en welke oplossing is of wordt geboden.
12.	Klachtenregistratie Wanneer NIPV te kennen geeft ontevreden te zijn over de schoonmaakdienstverlening dan wordt dit aangemerkt als klacht. Klachten kunnen door NIPV mondeling, maar bij voorkeur schriftelijk, doorgegeven worden aan de contactpersonen van Opdrachtnemer. Alle klachten dienen geregistreerd te worden door Opdrachtnemer. De wijze waarop die klachten worden vastgelegd en als klacht worden aangemerkt, wordt tijdens de implementatiefase gemeenschappelijk vastgelegd.

	De klachten kunnen voortkomen uit: > Onvoldoende evaluatierapporten; > Constateringen, middels klachtenformulier; > E-mail en dergelijke aan NIPV en/of Opdrachtnemer; > Het niet nakomen van contractuele afspraken. Alle klachten dienen op een goede en adequate manier opgepakt en afgehandeld te worden door Opdrachtnemer en binnen twee weken na melding structureel opgelost te zijn en via een bezoek/evaluatie rapport te zijn afgetekend door de contactpersoon van facilitaire zaken & huisvesting. Indien een klacht niet te wijten is aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer dit doorgeven aan NIPV. Van alle ontvangen klachten zal periodiek een overzicht overhandigd worden aan NIPV.
13.	Managementrapportage Ten behoeve van het periodiek overleg dient Opdrachtnemer de informatie van de afgelopen periode (een kwartaal) te verzorgen. De benodigde informatie dient uiterlijk vijf werkdagen voor het periodiek overleg door Opdrachtnemer verstuurd te worden aan NIPV. De volgende onderdelen zijn hierin minimaal opgenomen: > Kwalitatieve zaken: resultaten van de verschillende kwaliteitsmetingen, met eventuele verbeterpunten; > Communicatieve onderwerpen: de opvolging van actiepunten, klachten, de wijze van het nakomen van contractuele afspraken, inclusief een totaaloverzicht status KPI's van het lopende jaar; > HR Zaken: inzicht in het aantal medewerkers, het SROI-percentage, het verzuimpercentage van medewerkers, het aantal medewerkers inclusief opleidingsstatus en een overzicht van de VOG's; > Financiële zaken: kosten regie schoonmaakwerk ten opzichte van reguliere kosten, evt. ruimtemutaties en bijbehorende consequenties, indexeringen en efficiencyverbeteringen; > Algemene zaken: ontwikkelingen in de schoonmaakbranche, verbeterpunten ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en innovaties.
14.	Gebouwbeheer map In de gebouwen dient digitaal een beheer map aanwezig te zijn. Deze map dient uiterlijk vier weken na aanvang van het contract toegankelijk (of aanwezig) te zijn op de locaties van NIPV. De volgende onderdelen dienen er vanaf dat moment minimaal in te zitten: > Het werkprogramma, in leesbare en duidelijke werkinstructies; > Aanvullende afspraken tussen NIPV en Opdrachtnemer; > Veiligheidsbladen van aanwezige/gebruikte producten (dient fysiek aanwezig te zijn); > Gestelde eisen aan materiaal, middelen en machines (conform de Aanbestedingsstukken); > Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). De map en de inhoud van de map dienen te voldoen aan de privacywetgeving en kan inhoudelijk en op beschikbaarheid getoetst worden. Indien de inhoud niet conform het gestelde is wordt dit als klacht opgenomen. Tot de digitale map verleent Opdrachtnemer minimaal drie functionarissen van NIPV en twee functionarissen van een onafhankelijk extern bureau toegang. Privacygevoelige onderdelen zoals ID's en VOG's zullen op verzoek door hen ingezien kunnen worden.
15.	Digitaal logboek

	Opdrachtnemer verzorgt in elk gebouw een digitale wijze van 'logboek', waarin operationele bijzonderheden gecommuniceerd worden. Om dit goed vast te kunnen leggen en te rapporteren vindt deze communicatie per e-mail plaats.
Nr.	Omschrijving eisen Technische eisen reguliere schoonmaak
16.	Resultaatgericht Voor de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden geldt een resultaatgerichte werkwijze. Van de leidinggevende op de objecten en de schoonmaakmedewerkers wordt daarnaast verwacht dat ruimten vóór schoonmaak beoordeeld worden of schoonmaak nodig is naar aanleiding van het gebruik van die dag.
17.	Nulmeting Voorafgaand aan de startdatum van de overeenkomst zal NIPV een nulmeting uit laten voeren door een onafhankelijke gecertificeerde organisatie en daarmee vaststellen dat gestart kan worden met aanvaardbaar schoongemaakte gebouwen. Mocht uit het rapport van de nulmeting blijken dat er achterstallig onderhoud is, dan kan Opdrachtnemer gevraagd worden dit op te lossen, op kosten van de latende partij.
18.	Implementatie Ten aanzien van de opstart van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer een deugdelijke planning op te stellen waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal tien weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen NIPV en Opdrachtnemer. Wekelijks dient Opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart. Een essentieel onderdeel van de opstart van een nieuw contract is een goed en ervaren opstartteam welke minimaal bestaat uit medewerkers van Opdrachtnemer die operationeel verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het contract. Dit opstartteam zal aan een door NIPV aangewezen persoon gekoppeld gaan worden welke de opstart vanuit NIPV zal gaan coördineren. Het opstartteam en de opstartverantwoordelijke binnen NIPV zullen wekelijks contact hebben op een vastgestelde dag en tijdstip.
19.	Taakplanning Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode in een duidelijke en overzichtelijke taakplanning verwerkt te worden, inclusief een werkrooster (wie werkt wanneer). Opdrachtgever krijgt daarmee inzicht in de ureninzet en kan dit (laten) vergelijken met de geoffreerde ureninzet.
20.	Werkprogramma- opleverstaat Het werkprogramma bestaat uit een resultaatgerichte opleverstaat per ruimtecategorie, als voorbeeld bijgevoegd in bijlage 15a van het Beschrijvend document. Alle in een ruimte aanwezige elementen dienen conform het programma te worden gereinigd. Handelingen die dagelijks dienen te worden uitgevoerd, worden met de hoogste frequentie voor die betreffende ruimte uitgevoerd. NIPV heeft per jaar 52 werkweken, waarbij in Arnhem in 40 weken (gelijk aan onderwijs) externen aanwezig zijn voor opleidingen en congressen. Gedurende de andere 12 weken is alleen het vaste kantoorpersoneel aanwezig. Die 12 weken zijn uitermate geschikt voor laagfrequente periodieke werkzaamheden.

	De locaties in Zoetermeer zijn vooralsnog geen locaties waar rekening gehouden hoeft te worden met onderwijs activiteiten en plannings. Met de aangegeven frequenties in de ruimtestaten worden jaarfrequenties bedoeld. Frequenties die daarin onder meer voorkomen zijn bijvoorbeeld: > 210 : 5 maal per week > 126 : 3 maal per week > 42 : 1 maal per week > 12 : 1 maal per maand > 4 : 4 maal per jaar Ten behoeve van de sanitaire ruimten dient in Arnhem tussen 13:00 en 14:00 een tweede sanitaire ronde uitgevoerd te worden. Van de betreffende ruimten is in de database de frequentie op 420 gezet. Het werkprogramma is een vertaling van de minimale kwaliteitseisen en het uitvoeren van dit werkprogramma ontslaat Opdrachtnemer niet van haar verplichting bij te dragen aan de reinheid van de locatie, uiteraard binnen de gestelde randvoorwaarden.
21.	Bijzonderheden uitvoering Hieronder is een opsomming van voorbeelden van bijzonderheden waar in het algemeen rekening mee gehouden moet worden tijdens de uitvoering: > De panden en terreinen van NIPV zijn volledig rookvrij, met uitzondering van de aangewezen externe rookplekken. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen dit te respecteren. > Bij gladheid en natte vloeren dient Opdrachtnemer altijd waarschuwingsbordjes te plaatsen; > De reikhoogte is 2,00 meter ten behoeve van stof, vlek en het verwijderen van vingertasten ; > De reikhoogte voor periodiek werk is tot plafondhoogte; > Er dienen geen stekkers uit stopcontacten gehaald te worden > Verlichting dient altijd uitgeschakeld te worden bij vertrek uit een ruimte (n.v.t. bij centrale schakeling); > Technische defecten (bijvoorbeeld een kapotte lamp) dienen altijd gemeld te worden; > Werkkasten, werkwagens en machines dienen er representatief uit te zien; > Tot vlekken behoren ook schopstroken en vingertasten; > Binnenzijde keuken(apparatuur) valt niet in het werkprogramma; > Kunstwerken zijn niet opgenomen in het werkprogramma; > De omlijstingen voorzien van een glasplaat, wanddecoraties (geen kunst), prikborden, landkaarten, whiteboards, digitale lesborden, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het werkprogramma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels; > Brandblusapparaat, brand- en alarmmelders en dergelijke inventarisonderdelen vallen binnen het werkprogramma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels of plafond; > Bij periodiek vloeronderhoud van de kantoorruimtes dient Opdrachtnemer de ruimte zelf uit- en in te ruimen; > Indien het voorkomt dat er ruimten, kamers en/of afdelingen na kantooruren niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met Opdrachtnemer en NIPV, een ander tijdstip afgesproken moeten worden. Te allen tijde dient Opdrachtnemer te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van NIPV ; > In principe zorgt Opdrachtgever voor opgeruimde ruimtes (dus zonder losse overmatige rommel voorafgaand aan het regulier schoonmaken. Dit vergt wel communicatie op operationeel niveau, waarbij het toepassen van flexibiliteit een gezamenlijke verantwoordelijkheid is;

	> Opdrachtnemer dient er van uit te gaan bij haar calculatie, dat stoelen nooit op tafels worden gezet. Na de schoonmaakwerkzaamheden dienen stoelen netjes achter een bureau of tafel gezet te worden; > Spinrag dient wekelijks verwijderd te worden, in alle genoemde ruimtesoorten in het werkprogramma op elke hoogte en op elk aanwezig element. Uitzondering: de extra hoge ruimtes in hoofdgebouw Arnhem; > Vloeren onder schoonloopmatten/matten/vloerkleden en ganglopers, dienen conform het werkprogramma uitgevoerd te worden als vloer. Tot de werkzaamheden van Opdrachtnemer behoren niet: > Schoonmaak van computers, printers en dergelijke. Zichtbaar stof boven op de randen van de apparaten dient wel met plumeaus verwijderd te worden.
22.	Avond- en weekend activiteiten Bij NIPV is soms sprake van avond- en weekendactiviteiten. Deze activiteiten worden periodiek doorgesproken met Opdrachtnemer op basis van de evenementenagenda. Uitgangspunt is dat deze werkzaamheden in principe vanuit het bestaande schoonmaakteam van Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Eventuele extra uren kunnen, na akkoord van Opdrachtgever, tegen het aangeboden verrekentariaf verrekend worden.
23.	Team Facilitaire Zaken & Huisvesting Opdrachtnemer wordt geacht zoveel mogelijk als één team met de andere facilitaire diensten (zoals receptie, beveiliging, catering, technische dienst etc.) samen te werken. Opdrachtnemer dient de taakplanning aan te passen, als dat in het kader van samenwerking met die andere diensten gewenst is.
24.	Planning periodieke werkzaamheden In de planning dient inzichtelijk te zijn wanneer de periodieke werkzaamheden uitgevoerd gaan worden. Periodieke werkzaamheden, waaronder vloeronderhoud, dienen in de vakantieperioden uitgevoerd te worden in overleg met NIPV. Belangrijk onderdeel voor NIPV is het uitvoeren van de werkzaamheden op de afgesproken dag, zoals vastgelegd in de werkplanning. Bij afwijkingen dient dit tijdig aan de betreffende contactpersoon doorgegeven te worden.
25.	Regiewerkzaamheden Naast het reguliere schoonmaakonderhoud worden er regiewerkzaamheden uitgevoerd, bijvoorbeeld op basis van de evenementenplanning. Dit zijn werkzaamheden die niet onder het werkprogramma vallen. Regiewerkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de aanvraag van NIPV. De uitvoering dient te geschieden door daarvoor opgeleide medewerkers van Opdrachtnemer. Regiewerkzaamheden worden te allen tijde aangevraagd via e-mail, voorzien van een referentienummer. Opdrachtnemer dient dit altijd per e-mail te bevestigen. In principe geldt hiervoor dat het aangeboden verrekentariaf wordt gehanteerd, tenzij het om specialistisch werk gaat. Indien prijzen vooraf niet bekend zijn, zal NIPV een offerte aanvragen bij Opdrachtnemer. Die offerte dient altijd zichtbaar onderbouwd te zijn met ureninzet en tarief. De oplevering van de verschillende regiewerkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden uitgevoerd door de leidinggevende van Opdrachtnemer. Op de factuur is minimaal vermeld:

	plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit en de duur van uitvoering, alsmede het door NIPV toegekende referentienummer.
26.	Definities vervuilingen en schoonmaakhandelingen Onderstaand worden enkele definities toegelicht. Eerst definities van vervuilingen, daarna definities van schoonmaakhandelingen waarbij onderstaande beschrijvingen gelden ten aanzien van de uitvoering. De kosten ten aanzien van het uit- en inruimen bij periodiek vloeronderhoud dienen verdisconteerd te zijn in de totaalprijs en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht. <u>Niet gehecht vuil</u> onder andere: stof, zand, vlokken, rommel, etc. <u>Gehecht vuil</u> onder andere: strepen, schopstrepen, vlekken, vingertasten, vetaanslag, kalkaanslag etc. <u>Afnemen</u> Na het afnemen dient het oppervlakte vrij te zijn van gehecht en niet gehecht vuil. <u>Stofwissen</u> Na het stofwissen dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht vuil. <u>Moppen</u> Na het moppen dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht en gehecht vuil. <u>Schrobben</u> Na het (machinaal) schrobben dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht en gehecht vuil. <u>Ontkalken</u> Na het ontkalken dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht, gehecht vuil en specifiek kalkaanslag. <u>Sprayen/ opwrijven</u> Eerst dient de vloer vrijgemaakt te worden van niet gehecht en gehecht vuil. Met behulp van een eenschijfsmachine dient de volledige vloer te worden opgewreven en te worden bijgesprayd. Het resultaat is een egaal glimmende en schone vloer, voorzien van een polymeerlaag. <u>PU-coaten</u> Ten aanzien van het PU-coaten dienen de volgende werkzaamheden achtereenvolgens uitgevoerd te worden door een vloerspecialist: 1. Het reinigen, ontvetten, neutraliseren en drogen van de vloer met een daarvoor geschikte reinigingsvloeistof; 2. Zodra de vloer volledig droog en schoon is dient de vloer kruislings van PU-coating te worden voorzien. Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling onder de nieuwe coating. <u>Aqua UV</u> Ten aanzien van het Aqua UV dienen de volgende werkzaamheden achtereenvolgens uitgevoerd te worden door een vloerspecialist: > Het milieuschade beperkend verwijderen van de oude polymeerlagen met een daarvoor geschikte reiniger/stripper. > Aanbrengen van de coating. > Zodra de vloer droog is dient de vloer uitgehard te worden met een van UV-lampen voorziene machine. Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling onder de nieuwe coating.
27.	Opslag middelen en materialen

	Ten aanzien van het materiaal, middelen en machines geldt het volgende: <table> <tr> <td>Middelen en Materialen</td><td>Aanleveren, aanvullen en opslaan door Opdrachtnemer</td></tr> <tr> <td>Machines</td><td>Aanleveren en opslaan door Opdrachtnemer</td></tr> <tr> <td>Wasmachine</td><td>Aanwezig</td></tr> <tr> <td>Werkwagen</td><td>Aanleveren door Opdrachtnemer</td></tr> <tr> <td>Werkkasten</td><td>Aanwezig</td></tr> <tr> <td>Opslagruimte</td><td>Aanwezig</td></tr> <tr> <td>Elektriciteit en (ozon-)water</td><td>Aanwezig en beschikbaar gesteld door NIPV.</td></tr> </table> Het gebruik van middelen, materialen en machines dient door Opdrachtnemer in het uurtarief als zodanig herkenbaar te worden verwerkt.	Middelen en Materialen	Aanleveren, aanvullen en opslaan door Opdrachtnemer	Machines	Aanleveren en opslaan door Opdrachtnemer	Wasmachine	Aanwezig	Werkwagen	Aanleveren door Opdrachtnemer	Werkkasten	Aanwezig	Opslagruimte	Aanwezig	Elektriciteit en (ozon-)water	Aanwezig en beschikbaar gesteld door NIPV.
Middelen en Materialen	Aanleveren, aanvullen en opslaan door Opdrachtnemer														
Machines	Aanleveren en opslaan door Opdrachtnemer														
Wasmachine	Aanwezig														
Werkwagen	Aanleveren door Opdrachtnemer														
Werkkasten	Aanwezig														
Opslagruimte	Aanwezig														
Elektriciteit en (ozon-)water	Aanwezig en beschikbaar gesteld door NIPV.														
28.	Afvalinzameling In het algemeen geldt dat Opdrachtnemer alle afvalbakken dient te ledigen per schoonmaakbeurt, te voorzien van nieuwe passende afvalzakken en dat de inhoud dient te worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s) bij het centraal afvaldepot en conform het beleid van NIPV. Voor het ledigen van afvalbakken bij evenementen dient Opdrachtnemer werkafspraken te maken met NIPV. NIPV stelt de volgende eisen ten aanzien van het milieu en het verwerken van afval: > Opdrachtnemer dient het afval te verzamelen en/of te transporteren naar de daarvoor geschikte vuilcontainers/ophaalplaatsen; > Opdrachtnemer dient het door haar geproduceerde chemische afval af te voeren en te verwerken volgens de milieuwetten; > Het afval dient zo compact mogelijk te worden ingezameld. Mogelijk krijgt gedurende de contractperiode afvalscheiding een andere vorm. Opdrachtnemer wordt geacht hieraan mee te werken.														
29.	Duurzaamheid Bij voorkeur werkt Opdrachtnemer circulair. Een pragmatische werkwijze hiertoe is werken met de 9R strategieën. Meer informatie hierover is te vinden via: https://circularcompanymakers.nl/circulair-ondernemen-9r-strategieen/. NIPV verwacht minimaal van Opdrachtnemer dat ze zorgvuldig en zorgzaam met het milieu om gaat. Vanuit de voor de Nederlandse overheid opgestelde milieucriteria (https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#/48/2/nl) heeft Opdrachtgever een keuze gemaakt uit diverse minimeisen rond duurzaam schoonmaken. De keuzes van Opdrachtgever zijn: > Milieukeur schoonmaakproducten bij harde oppervlakten is verplicht; > Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen is verplicht; > Navulbare flacons zijn verplicht; > Gebruik doseersystemen is verplicht; > Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op wensen; > Minimaal 5% social return is vereist. Met het printen van de criteria vanuit de MVI-tool wordt op detailniveau duidelijk wat deze eisen inhouden. Inschrijver dient hier in haar Inschrijvingen operationele uitvoering rekening mee te houden.														
Nr.	Omschrijving eisen Glasbewassing														
30.	Opdracht glasbewassing														

	De Opdracht is inclusief het wassen van het gevelglas en het separatieglass aan de binnen- en buitenzijde (inclusief de kozijnen, omlijstingen en vensterbanken). Voor het hoofdgebouw in Arnhem is de buitenzijde buiten scope. De geoffreerde prijs dient inclusief personeelskosten, materialen en middelen, hulpmiddelen en overige kosten te zijn. Eventuele kosten voor een hoogwerker of andere bereikbaarheidsvoorzieningen kunt u apart opgeven in uw berekening. Voor de prijsvorming per m2 geldt dat de directe omlijsting wel gereinigd en in de prijs verdisconteerd dient te worden. Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E "Veilig werken op hoogte".
31.	Frequentie De frequentie per jaar van de glasbewassing voor het gevelglas aan de buitenzijde van het gebouw is 4x per jaar en aan de binnenzijde (incl. separatieglass en balustradeglass) is het 2x per jaar. Opdrachtnemer overlegt met NIPV over de planning hiervan en de communicatie naar gebruikers.
32.	Uitvoering Onder glaswassen wordt verstaan het glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Het gebruik van de tuckerpole systematiek is toegestaan waarbij er aandacht moet zijn voor de liggende delen. Let op: vingertasten en plakbandresten verwijderen maakt onderdeel uit van de reguliere dagelijks schoonmaakwerkzaamheden. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt in deze niet verstaan: verfspatten. Daarentegen wordt onder vuil wel verstaan: uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag. Lekstrepen en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Voor een vlotte uitvoering is communicatie vooraf aan de gebouwgebruikers gewenst. Opdrachtnemer informeert daartoe Opdrachtgever minimaal 2 werkweken voorafgaand aan de geplande beurt over de geplande activiteit. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient u dit vooraf aan NIPV door te geven.
33.	Oplevering De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan de leidinggevende van Opdrachtnemer. Op de factuur is minimaal vermeld: plaats van uitvoering en omschrijving van de activiteit.
34.	Risico- inventarisatie en evaluatie Na gunning dient door Opdrachtnemer een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. Hierbij dienen alle afspraken uit de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E in acht genomen te worden. Een kopie van de RI&E dient in een centraal beheerde map aanwezig te zijn. Verder heeft Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid om NIPV schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E zal uiterlijk één week voor de eerste start van de glasbewassingswerkzaamheden aan NIPV ter beschikking worden gesteld. Voor het uitvoeren

	van de RI&E kunnen geen kosten bij NIPV in rekening worden gebracht. Eventuele knelpunten die naar voren komen uit de RI&E dienen te worden opgelost (in overleg met NIPV).
Nr.	Omschrijving eisen Personeel
35.	Vakbekwaamheid, wettelijke verplichtingen Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden aantoonbaar vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Opdrachtnemer stimuleert opleiding en ontwikkeling van de medewerkers. Medewerkers hebben de beschikking over het diploma basisvakopleiding algemene schoonmaak en hebben een veiligheidstraining gevolgd indien nodig. Alle opleidingskosten komen voor rekening van Opdrachtnemer. Personeel dat over wordt genomen van de huidige Opdrachtnemer en nog niet beschikt over de gestelde opleidingseisen dient dit binnen een half jaar alsnog te behalen. Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat in dienst zijnde buitenlandse medewerkers aan alle wettelijke verplichtingen voldoen.
36.	Taal Het moet voor medewerkers van NIPV mogelijk zijn om korte eenvoudige vragen te stellen en beantwoord te krijgen in de Nederlandse taal. Minimaal de voorvrouw of -man van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal dusdanig dat hij/zij de werkinstructies en vragen in bijvoorbeeld een digitaal logboek begrijpt en kan beantwoorden en/of doorvertalen.
37.	Overname medewerkers Bijlage 16 van het Beschrijvend document bevat het huidige personeelsbestand anoniem weergegeven. NIPV hecht waarde aan een eventuele zorgvuldige overgang van het personeel in het kader van de Wet overgang van onderneming. Het personeel mag geen enkel (financieel) nadeel ondervinden van de aanbesteding. Opdrachtnemer dient bij contractwisseling de clausule werkgelegenheid volgens de geldende Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf toe te passen. Bij de opbouw van de uurtarieven dient u hier rekening mee te houden. Er vindt dus geen verrekening Inzet of toeslag achteraf plaats. Deze bijlage is via mail opvraagbaar op Tendersnet.
38.	Leidinggevende NIPV wenst één aanspreekpunt te hebben voor zowel Arnhem als (separaat daarvan) Zoetermeer. De direct leidinggevende dient te beschikken over mbo werk- en denkniveau, proactief, klant- en mensgericht te zijn en affiniteit te hebben met het schoonmaak vak. Daarnaast dient hij/zij over goede communicatieve vaardigheden te beschikken, een dienstverlenende houding te hebben en altijd op zoek te zijn naar verbeteringen. Opdrachtnemer dient de objectleider voor te stellen aan NIPV, waarbij NIPV zich het recht voorbehoudt om betreffende kandidaat af te wijzen. Bij wijzigingen in functie of verandering van baan geldt dezelfde procedure. Voor aanvang van het contract dient duidelijk te zijn wie als contactpersoon gaat optreden en wat zijn/haar contactgegevens zijn. Voor de objectleider en voorwerkers geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dienen te zijn van de diploma's: "Basisvakopleiding algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevend Schoonmaakonderhoud" en RAS-diploma "DKS", of vergelijkbaar.

39.	Inzet van uitvoerend personeel (productieve uren) Van al het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht NIPV dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Zij dienen zich hierbij te houden aan de gedragsregels die gelden binnen de betreffende locatie. NIPV behoudt zich het recht voor om schoonmaakmedewerkers de toegang tot de locatie te ontfeggen, indien zij zich niet houden aan deze gedragsregels. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimumleeftijd van 21 jaar (met uitzondering van de vakantieperiodes). Communicatie tussen de uitvoerend medewerker en zijn of haar leidinggevende moet mogelijk zijn.
40.	Inzet jeugd Opdrachtnemer is gerechtigd om tijdens officiële vakantieperiodes in de regio, ter vervanging van de reguliere medewerkers, niet-vak volwassenen in te zetten. Dit mag echter niet meer zijn dan 15% ten opzichte van het totaal op de locatie en niet ten koste gaan van de kwaliteit dienstverlening. In totaal mag binnen de gehele opdrachtwaarde niet meer dan 10% niet-vak volwassenen ofwel jeugd worden ingezet.
41.	Inzet van medewerkers met achterstand tot de arbeidsmarkt Voor NIPV is inzet van medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt (SROI) een belangrijk onderdeel in de samenwerking met Opdrachtnemer, mits dit niet leidt tot concurrentie op arbeidsvoorwaarden. De doelstelling van Opdrachtgever hiervoor is 5% op de ureninzet van deze Opdracht. Dat vergt specifieke kennis en de intrinsieke wil om deze medewerkers in te zetten en professioneel te begeleiden
42.	Inzet van specialistisch personeel Personeel dat ingezet wordt voor specialistische werkzaamheden (waaronder glasbewassing) dient opgeleid en gediplomeerd te zijn voor de uit te voeren werkzaamheden. Specialistisch personeel dient allen te voldoen aan het gestelde van het uitvoerend personeel. Daarnaast dient men een passend RAS- diploma te hebben voor de uit te voeren specialisme, bijvoorbeeld "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist", "Vakopleiding Glazenwasser", of vergelijkbaar. Deze dient Opdrachtnemer te kunnen overleggen, wanneer daarom gevraagd wordt.
43.	Flexpool Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Indien het vaste personeel van Opdrachtnemer verhinderd of ziek is, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door Opdrachtnemer ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van te voren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak. Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien hiervoor de oplossing van incidentele, kortstondige problemen niet aan valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten van een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet zal in overleg met NIPV plaatsvinden.
44.	Herkenbaarheid Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een representatieve en verzorgde uitstraling. Zij dragen uniforme, schone bedrijfskleding van Opdrachtnemer in verzorgde staat. Bij het niet dragen van de bedrijfskleding is NIPV gerechtigd de medewerker direct de toegang tot de gebouwen te ontfeggen totdat deze in bedrijfskleding is voorzien. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van het nakomen van zijn verplichtingen.

45.	Veiligheid Opdrachtnemer stelt aan medewerkers tijdig veilige en werkbare materialen en middelen ter beschikking die de medewerkers nodig hebben om werkzaamheden conform de Opdracht te kunnen uitvoeren. Opdrachtnemer stelt aan haar medewerkers werkinstructies ter beschikking. Deze dienen met ingangsdatum van de Overeenkomst, zodanig aan medewerkers beschikbaar gesteld te zijn dat zij deze tijdens uitvoering van werkzaamheden kunnen raadplegen. Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van wettelijke veiligheid-, gezondheid-, - en milieuvoorschriften in bijzonder de wet- en regelgeving specifiek ten behoeve van de glasbewassing. Opdrachtnemer houdt toezicht op het opvolgen van instructies door haar medewerkers op locaties van NIPV. Opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen (zoals de elektrische éénpersoons hoogwerker) en personeel. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik en toepassing van materialen en middelen. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen door een medewerker van Opdrachtnemer worden verhaald bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers niet vergezeld worden door personen die niet bij NIPV worden ingezet ten behoeve van uitvoering van onderhavige Opdracht.
46.	Huisregels Medewerkers van Opdrachtnemer houden zich aan de huisregels van NIPV. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor urgente doeleinden en in ruimten die zich daarvoor lenen. NIPV heeft het recht om Opdrachtnemer te verzoeken gedurende de looptijd van de Overeenkomst een personeelslid te vervangen, als NIPV daar gerede argumenten voor aandraagt.
47.	Verklaring Omtrent Gedrag Onder meer uit hoofde van de veiligheid is Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan NIPV voor alle op het project ingezette medewerkers. Opdrachtnemer is verplicht om van al het personeel voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden een kopie van de VOG-verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) te bewaren. Desgewenst dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een rechtsgeldig ondertekende verklaring te overhandigen waarin het garandeert dat het van alle op het project ingezette medewerkers zowel een rechtsgeldig identiteitsbewijs als een recente VOG in dossier heeft. De VOG dient gescreend te zijn op de volgende punten: 11, 12, en 41. Ten aanzien van de huidige schoonmaakmedewerkers die worden overgenomen door de nieuwe Opdrachtnemer dient opnieuw een VOG te worden aangevraagd en bij NIPV op verzoek te worden getoond. De kosten voor de VOG-verklaringen zijn voor Opdrachtnemer, hiermee dient rekening gehouden te worden in de calculatie. NIPV is gerechtigd personeel, op basis van gerede argumenten, de toegang tot de locatie te weigeren. Indien voor een werknemer een VOG is aangevraagd en deze persoon gaat wel reeds starten met schoonmaakwerkzaamheden binnen de locaties van NIPV dient dit doorgegeven te worden aan de contactpersoon van NIPV. Een kopie van de aanvraag dient eveneens overhandigd te worden. In voorkomend geval en bij overhandiging van een kopie van de aanvraag kan NIPV dispensatie verlenen voor een maximum van tien werkdagen.
Nr.	Omschrijving eisen

	Contractmanagement
48.	Contractmanagement Het doel is dat NIPV de schoonmaakdiensten krijgt die ze beoogt en Opdrachtnemer haar werk goed kan uitvoeren en daarmee een normaal bedrijfsrendement kan behalen. Het contract zal centraal gemanaged gaan worden. Om dit contractmanagement naar behoren te kunnen uitvoeren moet er voldoende communicatie zijn en wordt het contract op een aantal belangrijke onderdelen getoetst. Deze toets momenten bepalen mede het prestatieniveau van Opdrachtnemer. Via dit contractmanagement worden de gemaakte contractafspraken (Prestatie Indicatoren) structureel gemonitord en daar waar nodig het verschil tussen de afgesproken prestatienorm en geleverde prestatie gedicht. Dit Programma van Eisen vormt de input voor het vaststellen van concrete KPI's die tijdens het contract gemonitord worden. Dit contractbeheer is gebaseerd op drie hoofd prestatie indicatoren, te weten: • Kwaliteit • Communicatie • Financieel Deze indicatoren en de daaruit voortvloeiende deel indicatoren worden onderling gewogen en leiden uiteindelijk tot een eindscore voor Opdrachtnemer.
49.	DKS Ten behoeve van borging van de kwaliteit op locatie en de operationele aansturing hanteert Opdrachtnemer de DKS-systematiek en het archiveren van de verslagen. De verslagen worden door Opdrachtnemer ter bespreking in de operationele overleggen ingebracht. Daarnaast is NIPV gerechtigd de verslagen op elk moment op te vragen.
50.	Communicatief beheer De communicatie tussen NIPV en Opdrachtnemer is een essentieel onderdeel van een goede samenwerking. Om het contract goed te kunnen beheren dient Opdrachtnemer een contactpersoon aan te wijzen die als aanspreekpunt functioneert op strategisch/tactisch niveau. De contactpersoon zal vooral op beleidsmatig niveau voor NIPV het aanspreekpunt zijn. Daarnaast dient de contactpersoon beschikbaar te zijn voor operationele onderwerpen die NIPV met Opdrachtnemer wil bespreken. Bij afwezigheid van de contactpersoon wordt deze adequaat vervangen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is.