

BIJLAGE B1 – Conformiteitenformulier Eisen

De eisen zijn knock-outcriteria, indien niet voldaan wordt aan een eis zal dit leiden tot uitsluiting aan de aanbesteding en wordt de inschrijving terzijde gelegd.

Verklaring voldoen aan de eisen

Uitgangspunt is dat de toekomstige Opdrachtnemer aan alle in deze Bijlage B1 gestelde eisen dient te voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht. Hiertoe dient hij de verklaring volgens het format van Bijlage B2 ondertekend toe te voegen aan de aanbieding.

1.0 Algemene eisen Schoonmaak

B1.1 In te zetten personeel

Nr	Omschrijving
Eis 1	Schoonmaakmedewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen op een niveau dat communicatie mogelijk maakt en schoonmaakmedewerkers dienen alle instructies en voorschriften te allen tijde te hebben gelezen en te hebben begrepen. Daarnaast dient het personeel op de werkvloer de veiligheidsvoorschriften op schoonmaakmiddelen te kunnen lezen en begrijpen. De leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
Eis 2	Van het uitvoerend personeel eist de Opdrachtgever een dienstverlenende, enthousiaste en proactieve houding. Opdrachtnemer dient een goede verhouding te zoeken tussen de in te zetten categorieën medewerkers. Opdrachtgever dient daar in kwalitatieve en kwantitatieve zin het direct en indirect toezicht op af te stemmen. Opdrachtnemer dient de percentages van de verschillende categorieën in te zetten medewerkers expliciet te vermelden in de managementrapportages.
Eis 3	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat elke mutatie in het personeelsbestand schriftelijk aan de contactpersoon van Opdrachtgever wordt doorgegeven. Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien daaraan voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt ten hoogste 5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.
Eis 4	Indien Opdrachtgever niet tevreden is over een medewerker van Opdrachtnemer treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in overleg. Op aangeven van de locatieleider wordt door Opdrachtnemer een verbeterplan opgesteld. Indien na tien werkdagen geen verbetering is opgetreden, zal de Opdrachtnemer de medewerker moeten vervangen.
Eis 5	Opdrachtnemer dient zijn personeel die werkzaam zijn op de locaties van Opdrachtgever periodiek te scholen in diverse taken en zet te allen tijde juist opgeleid en gekwalificeerd personeel in. De scholing moet gaan over de gebruikte schoonmaakmiddelen, -methoden, -apparatuur en -machines; afvalbeheer; en gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten. Daarnaast dient Opdrachtnemer per kwartaal een overzicht van de opgeleide medewerkers te verstrekken aan Opdrachtgever. Alle uitvoerende medewerkers dienen, voordat zij te werk worden gesteld op de locaties van Opdrachtgever naast een vakinhoudelijke instructie inzake het uit te voeren werkprogramma, de te gebruiken middelen en materialen en werkmethoden, duidelijke instructies te krijgen over praktische werkafspraken en specifieke procedures geldend voor Opdrachtgever. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat functionarissen van Opdrachtgever hiermee worden belast. Direct leidinggevenden dienen minimaal in het bezit te zijn van het SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaker en Leidinggevende Schoonmaakonderhoud.
Eis 6	Bij afwezigheid van een in te zetten medewerker van Opdrachtnemer (door bijvoorbeeld ziekte of vakantie) zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er voortgang van de werkzaamheden kan plaatsvinden, waarbij dezelfde kwaliteiten (schone werkomgeving) worden geboden. Daarnaast eist de Opdrachtgever van Opdrachtnemer de afwezige medewerker(s) binnen één werkdag te vervangen.

Eis 7	Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze raamovereenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers onderaanneming worden gegeven. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onderaanneming niet toe te staan. Onder “derden” en/of “onderaannemers” worden niet verstaan rechtspersonen die dochtermaatschappijen van Opdrachtnemer zijn in de zin van artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek en waarvoor Opdrachtnemer een 403 verklaring heeft gedeponneerd bij de KvK. In geval van onderaanneming is de hoofdaannemer (i.c. Opdrachtnemer met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst heeft afgesloten) volledig aansprakelijk voor alle afspraken die volgen uit de Raamovereenkomst.
-------	---

B1.2 Wet- en regelgeving

Eis 8	Opdrachtnemer dient de Arbo-wetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de instructie aan haar personeel inzake de Arbo-wetgeving, inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien. Indien een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfeggen.
Eis 9	Opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) voor zijn personeel te kunnen overleggen. Daarnaast dient de (VOG) niet ouder te zijn dan 6 maanden gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 10	Volgens de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de Opdracht, aan alle wettelijke eisen en voorschriften te voldoen. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen te allen tijde een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen.
Eis 11	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de wetgeving op het gebied van onder andere de meest actuele gepubliceerde versie van: a. Arbeidsomstandighedenwet; b. Arboconvenant schoonmaak- en glazenwassersbranche; c. CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf; d. Code verantwoordelijk marktgedrag in de Schoonmaak- en glazenwasserbranche.
Eis 12	Opdrachtnemer dient alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te treffen ter voorkoming van een legionella besmetting. Deze besmetting kan bijvoorbeeld ontstaan in restwater in de gebruikte slangen.
Eis 13	Indien er sprake is van onverwachte situaties op de locaties en de deuren hiervoor langer dan twee weken moeten sluiten, zoals de situatie in 2020-2021 met COVID-19, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in gesprek over een mogelijk andere invulling van de werkzaamheden en betaling hiervan. Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer zich hierin flexibel op te stellen.
Eis 14	Het personeel van de Opdrachtnemer is verplicht door Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventuele beschermingsmiddelen. Daarnaast is het dragen van vrijetijdskleding, zonnebril, caps of gebruik van een muzikspeler tijdens de werkzaamheden op de locaties niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodsituaties. Eten, drinken en roken is tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden niet toegestaan. Bij het niet dragen van herkenbare bedrijfskleding is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerkers direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.
Eis 15	Schoonmaakmachines, -middelen en -materialen (inclusief vuilniszakken) dienen te worden geleverd door Opdrachtnemer en dienen als zodanig in het uurtarief te zijn verdisconteerd. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald.
Eis 16	Opdrachtnemer dient te beschikken over een actueel en een door de Arbo- dienst goedgekeurde risico- inventarisatie en evaluatie, genoemd RI&E. Binnen 1 maand na

	gunning dient door de Opdrachtnemer een risico inventarisatie (RI&E) plaats te vinden. Uitkomsten van deze inventarisatie dienen aan de Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld. Kosten voor uitvoeren RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 17	Door Opdrachtgever te verstrekken (elektronische) sleutels/tags zijn strikt persoonlijk. Hier dient tevens vooraf voor akkoord voor worden getekend. De toegangstags en -sleutels mogen nimmer worden uitgeleend. Vermissing van een of meerdere toegangstags en -sleutels dient direct te worden gemeld bij een daartoe vooraf aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever. De vergoedingskosten bij verlies van de sleutel/tag, wordt door de Opdrachtgever in rekening gebracht. Indien vanuit veiligheidsoverwegingen ook de sloten dienen te worden gewisseld, komen deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor (alle gevolgen van) verlies/verminking van sleutels (inclusief de kosten van vervanging van sloten) is beperkt tot €10.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen en per jaar.
Eis 18	Opdrachtnemer is verplicht geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle gegevens van Opdrachtgever, waarmee de medewerker bij de uitvoering van de werkzaamheden in aanraking komt. Opdrachtnemer staat ervoor in, dat in te zetten medewerkers zich conformeren aan de geheimhoudingsplicht.
Eis 19	Het personeel van de Opdrachtgever dient op de dagen dat er geen schoonmaak plaatsvindt in de kantoorruimte, de afvalbakken naar de verkeersruimte te verplaatsen, zodat Opdrachtnemer de afvalbakken dagelijks kan ledigen. Opdrachtgever dient hier zelf zorg voor te dragen. Afval dient door Opdrachtnemer gescheiden te worden en in de daarvoor bestemde containers te worden gedeponeerd.

B1.3 Communicatie, rapportage en evaluatie

Eis 20	De communicatie tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer dient op diverse niveaus plaats te vinden overeenkomstig navolgende frequenties en met onderstaande functionarissen van Opdrachtgever. Inschrijver dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dit binnen vijf werkdagen aan te leveren aan Opdrachtgever. Inschrijver verplicht zich te houden aan de communicatierichtlijnen van Opdrachtgever.
Eis 21	Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever wijzen een vast contactpersoon aan die operationeel per locatie verantwoordelijk is. Daarnaast dient Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan te wijzen die op tactisch/ strategisch niveau verantwoordelijk en beslissingsbevoegd is.
Eis 22	Om de door Opdrachtnemer geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten, meent Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, over de volgende managementinformatie te moeten kunnen beschikken. Opdrachtnemer dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal (zonder meerkosten) aan Opdrachtgever bij voorkeur digitaal te verstrekken. Onderwerpen managementinformatie: - overzicht van klachten en wijze van afhandeling; - overzicht van uitgevoerde en nog uit te voeren laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden; - overzicht van uitgevoerde extra opdrachten; - uitslagen van proces- en kwaliteitsmetingen (DKS) en de daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud; - verbeterplannen gespecificeerd naar verbeterpunten, acties en meetbare doelstellingen; - verslagen operationeel projectgebonden werkoverleg; - overzicht van de opleidingen en percentage van de medewerkers die SVS vakgeschoolde 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; - inzet en verdeling percentage leiding

Eis 23	Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van opdrachtnemer en medewerkers van Opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van een (digitaal) logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. De projectleiding dient periodiek het logboek in te zien en te paraferen. Inschrijver dient een gebouw informatieboek te verzorgen dat integraal onderdeel uitmaakt van het logboek. Het gebouw informatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouw informatieboek: - naam, adres en telefoongegevens van de contactpersonen van opdrachtnemer en opdrachtgever; - huisregels en veiligheidsvoorschriften; - taakkaart en periodieke planning; - overzicht van materialen/middelen; - productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB). Opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook feitelijk op de juiste manier wordt gebruikt. Alle meldingen en klachten die worden vermeld in het logboek dienen op een goede en adequate manier opgepakt te worden door Opdrachtnemer.
Eis 24	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. Alle klachten dienen geregistreerd te worden door de Opdrachtnemer in het logboek. Tevens wordt ook de afhandeling van de betreffende klacht in het logboek vermeldt. Indien klachten niet adequaat worden afgehandeld, zal de Opdrachtgever de escalatie melden aan Opdrachtnemer. De opdrachtgever of een derde kan onderstaande onderdelen beoordelen op basis van: - Een feitelijke constatering. - Vermelding in het logboek. - De managementrapportage als bron van feitelijke informatie. - Rechtstreeks verstuurd brieven, e-mail en dergelijke aan Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer. Alle klachten dienen op een goede en adequate manier opgepakt te worden door Opdrachtnemer en binnen 10 werkdagen na melding structureel opgelost te zijn. Het logboek zal een overzicht bevatten van alle ontvangen klachten. Indien een klacht niet te wijten is aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer dit doorgeven aan Opdrachtgever.
Eis 25	Opdrachtnemer dient voor aanvang van de ingangsdatum van het contract een (digitale) werkmap per locatie ter beschikking te stellen, om informatie beschikbaar te stellen, zoals contract, werkprogramma's, laag frequente planningen, productinformatiebladen en veiligheidsbladen e.d.
Eis 26	Schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer hebben een signalerende taak voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving. Verstoringen worden direct aan de contactpersoon van Opdrachtgever gemeld.
Eis 27	Opdrachtnemer dient te allen tijde rekening te houden met het primaire proces van Opdrachtgever en hier tijdens de werkzaamheden rekening mee te houden en het proces niet te belemmeren.
Eis 28	Tegen het einde van de contractperiode zal door Opdrachtgever een nulmeting worden uitgevoerd. Indien de technische kwaliteit dan niet als voldoende wordt beoordeeld conform de huidige contractafspraken, krijgt het schoonmaakbedrijf een herstelperiode van twee weken. Eén week voor de ingangsdatum van het nieuwe contract wordt in dat geval een herkeuring uitgevoerd. Indien de herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door derden laten uitvoeren.

B1.4 Prijs en Facturatie

Eis 29	In geval van inschakeling van derden door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever.
--------	--

Eis 30	Opdrachtnemer dient alle facturen digitaal aan te leveren. De facturering van contractwerkzaamheden dient telkens na één maand plaats te vinden in de vorm van één twaalfde deel van de contractjaarprijs per locatie (de A-factuur). Opdrachtgever ontvangt naast de A-factuur ook een B-factuur met daarop de gemaakte kosten voor de afroepwerkzaamheden voor de desbetreffende locatie. Bij een B-factuur dient altijd een door de contactpersoon van de desbetreffende locatie van de Opdrachtgever voor akkoord getekende werkbond te worden meegezonden. <table border="1"><thead><tr><th colspan="3">locaties Simant</th></tr><tr><th>locatie</th><th>adres</th><th>mailadres</th></tr></thead><tbody><tr><td>RSG Tromp Meesters</td><td>Lijsterbesstraat 1</td><td>debiteur@rsgtrompmeesters.nl</td></tr><tr><td>RSG Tromp Meesters</td><td>Stationsstraat 40</td><td>facturen@eekeringe.nl</td></tr><tr><td>SG Eekeringe</td><td>Oostwijkstraat 8</td><td>facturen@eekeringe.nl</td></tr><tr><td>Linde College</td><td>Drafsportlaan 22</td><td>factuur@lindecollege.nl</td></tr></tbody></table>	locaties Simant			locatie	adres	mailadres	RSG Tromp Meesters	Lijsterbesstraat 1	debiteur@rsgtrompmeesters.nl	RSG Tromp Meesters	Stationsstraat 40	facturen@eekeringe.nl	SG Eekeringe	Oostwijkstraat 8	facturen@eekeringe.nl	Linde College	Drafsportlaan 22	factuur@lindecollege.nl
locaties Simant																			
locatie	adres	mailadres																	
RSG Tromp Meesters	Lijsterbesstraat 1	debiteur@rsgtrompmeesters.nl																	
RSG Tromp Meesters	Stationsstraat 40	facturen@eekeringe.nl																	
SG Eekeringe	Oostwijkstraat 8	facturen@eekeringe.nl																	
Linde College	Drafsportlaan 22	factuur@lindecollege.nl																	
Eis 31	Opdrachtnemer dient iedere factuur digitaal aan te leveren en bevat minimaal de volgende gegevens: A. Naam, adres, woonplaats en land van Opdrachtnemer; B. Naam, adres, woonplaats en land van Opdrachtgever; C. IBAN-nummer bank; D. Btw-nummer; E. KvK nummer; F. Factuurdatum; G. Omschrijving dienstverlening; H. De betreffende locatie; I. Totaalbedrag en verschuldigde btw; J. De bijbehorende kostenplaats en kostensoort van de locatie (deze worden na gunning, vooraf opgegeven door Opdrachtgever) K. Specificatie kosten van de uitgevoerde werkzaamheden																		

B1.5 Kwaliteitsmeetsysteem

Eis 32	Voor reguliere werkzaamheden schrijft Opdrachtgever een schoonmaakprogramma en bijbehorende frequenties. Frequenties en handelingen zijn toegevoegd aan de calculatie. De periodieke werkzaamheden worden inspanningsgericht schoongemaakt. Opdrachtgever controleert gedurende de contractperiode de geleverde schoonmaakdienstverlening aan de hand van de VSR-KMS systematiek op basis van het resultaatgerichte en deels inspanningsgericht werkprogramma in bijlage B3. De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening dat door de Vereniging Schoonmaak Research (VSR) ontwikkeld is. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een Acceptance Quality Limit (AQL) als volgt: Sanitaire ruimten 4% AQL waarde en de andere ruimten 7% AQL waarde.
Eis 33	Voor het borgen van de dagelijkse schoonmaakkwaliteit is het van belang dat deze op gestructureerde wijze wordt gecontroleerd. Elke taak dient de Opdrachtnemer minimaal eenmaal per maand te controleren conform het Dagelijks Kwaliteit Systeem. Het DKS systeem is speciaal ontwikkeld voor gebruik door de voorwerker en/of direct leidinggevende op een locatie. De DKS formulieren dienen maandelijks digitaal te worden aangeleverd aan Opdrachtgever. In overleg met de Opdrachtgever wordt hier een onafhankelijk systeem voor geselecteerd.
Eis 34	Opdrachtgever is voornemens om vanaf de tweede maand na ingang van de Overeenkomst, per perceel, viermaal per jaar steekproefsgewijs (onaangekondigd) VSR-kwaliteitsmetingen op een aantal locatie onderdelen uit te voeren. De kwaliteitsmetingen worden door een onafhankelijke externe partij uitgevoerd. Bij een onvoldoende score zijn de herkeuringskosten voor rekening van Opdrachtnemer. Deze kosten worden rechtstreeks aan Opdrachtnemer gefactureerd door de externe onafhankelijke adviesorganisatie. Wanneer er meerdere klachten worden gemeld door de locaties of bij

	twijfel, kan Opdrachtgever extra kwaliteitsmetingen laten uitvoeren. Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.
Eis 35	De resultaten van de externe onafhankelijke en interne metingen zullen besproken worden in de periodieke overleggen tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De resultaten van de kwaliteitsmetingen die worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gediplomeerde VSR-KMS kwaliteitsinspecteur/-controleur van een externe, onafhankelijke adviesorganisatie kunnen niet ter discussie worden gesteld en er kan geen relatie worden gelegd tussen de externe onafhankelijke VSR-metingen en de door Opdrachtnemer interne uitgevoerde DKS-metingen.
Eis 36	De externe inventarisaties en externe kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs.
Eis 37	De resultaten van de uitgevoerde controles dienen binnen een dag na oplevering van de rapportage toegevoegd te worden in het logboek t.b.v. de medewerkers van Opdrachtnemer. Bij onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.
Eis 38	Wanneer uit het resultaat van een kwaliteitsmeting blijkt dat de kwaliteit van de schoonmaakdienst- verlening niet verbeterd, zal onderstaande procedure in werking treden: 1e afkeur: Opdrachtnemer krijgt 10 werkdagen de tijd om herstelwerkzaamheden uit te voeren. Na 10 werkdagen wordt een herkeuring uitgevoerd. 2e opvolgende afkeur: Opdrachtgever dient een plan van aanpak in om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en voert dit plan binnen 10 werkdagen naar tevredenheid van de Opdrachtgever uit. Opdrachtnemer krijgt nogmaals de tijd om binnen 10 werkdagen de tekortkomingen te herstellen. Na 10 werkdagen wordt een herkeuring uitgevoerd. 3e opvolgende afkeur: Opdrachtgever stelt een brief betreffende een ingebrekestelling op. Opdrachtnemer krijgt nogmaals de tijd om binnen 10 werkdagen de tekortkomingen te herstellen. Na 10 werkdagen wordt een herkeuring uitgevoerd. 4e opvolgende afkeur: Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om Opdrachtnemer aansprakelijk te stellen voor de geleden en nog te lijden schade, en zal tot contractontbinding over kunnen gaan. Indien er binnen een periode van een voortschrijdend jaar 50% of meer van de gehouden reguliere- en her-controles onvoldoende (afkeur) is bevonden, is Opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen Opdrachtgever het recht geeft de Raamovereenkomst of een deel hiervan met directe ingang te beëindigen, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling noodzakelijk is. Opdrachtnemer zal de kosten voor Opdrachtgever van ontbinding, organisatie, hercontractering en geleden financiële alsmede kwalitatieve schade voor haar rekening nemen.
Eis 39	Opdrachtgever voert viermaal per jaar een belevingsmeting uit onder medewerkers van de Opdrachtgever. Dit wordt uitgevoerd met Gradez door een onafhankelijke inspecteur. U dient hiervoor minimaal een voldoende te scoren (5,5). Mocht u hier niet aan voldoen dan treedt Eis 38 in werking.

B1.6 Tarieven

Eis 40	Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil per 1 mei 2024 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde BTW. Na vaststelling van de contractjaarprijs worden tussentijdse prijsindexeringen lopende het contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege, niet CAO afspraken betreffende. Een eventuele prijsverhoging van de uurtarieven per 1 januari 2025 dient inschrijver uiterlijk binnen 14 dagen nadat de CAO afspraken bindend zijn verklaard in te dienen en te voorzien van een gespecificeerd projectgericht voorstel. Desgevraagd dient het voorstel tot prijswijziging met bewijzen te worden gestaafd. Een eventuele prijsverhoging voor daarop volgende jaren kan uitsluitend een gevolg zijn een wijziging in CAO en/of wettelijke aspecten. De prijsindexeringen die worden overeengekomen gelden voor een heel jaar. De totale Inschrijfsom die wordt ingediend betreft alle kosten voor het gehele jaar voor de dagelijkse- en periodieke
--------	--

	werkzaamheden (inclusief materialen en middelen). De Inschrijfsom van Opdrachtnemer zal worden gedeeld door 12 om te komen tot gelijke maandelijkse termijnen voor de genoemde werkzaamheden.
Eis 41	Opdrachtnemer zal een onderbouwing geven van bovengenoemd jaarbedrag, waarop de door Inschrijver ingeschatte ureninzet en het bijbehorende uurtarief zichtbaar zijn. Opdrachtnemer dient hiervoor de bijgevoegde bijlage C te gebruiken, zoals omschreven in de offerteaanvraag. De aanbieding dient een realistisch karakter te hebben. Dit houdt in dat Opdrachtnemer realisme betracht met betrekking tot zowel haar tariefstelling als haar ureninzet. De tariefstelling mag daarom nimmer onder Cao-niveau worden gecalculeerd.
Eis 42	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een inzichtelijke en betrouwbare tijdregistratie van aanvang- en eindtijden van het uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. De tijdregistratie dient wekelijks per locatie te worden verstrekt aan Opdrachtgever en daarnaast op ieder gewenst moment inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever. Eventuele kosten, verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De medewerkers van Opdrachtnemer dienen de aanwezigheid te registreren in het logboek op de locatie (indien mogelijk binnen de geldende AVG). Opdrachtgever zal per locatie periodiek controleren of de uitvoeringsuren in overeenstemming zijn met de aangeboden productie-uren. Indien een lagere inzet van de uitvoeringsuren ten opzichte van de in de offerte aangeboden productie-uren en directe toezichtsuren worden geconstateerd, zal dit direct leiden tot creditering van de niet gewerkte uren en een boete van 20% van de waarde van deze uren. Opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen één werkdag na de constatering, de daadwerkelijk ingezette uren overeenkomt met de geoffreerde uren. Na deze constatering dient Opdrachtnemer een inzichtelijke en betrouwbare tijdsregistratie aan te leveren per week. Indien wederom wordt geconstateerd dat de aangeboden uren per week niet worden ingezet en Opdrachtnemer kan geen inzichtelijke en betrouwbare tijdregistratie aanleveren om het tegendeel van die week te bewijzen, zal Opdrachtgever een boete van 40% in mindering brengen op de maandfactuur van de betreffende locatie. De procedure blijft onverminderd van kracht tot de benodigde ureninzet op locatie op orde is. Indien voor de derde achtereenvolgende keer het niet inzetten van uren per week en het ontbreken van een inzichtelijke en betrouwbare tijdregistratie wordt geconstateerd is Opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen Opdrachtgever het recht geeft de Raamovereenkomst met directe ingang te beëindigen.

B1.7 Milieu en duurzaamheid

Eis 43	De te gebruiken middelen voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 28 mei 2014 (2014/313/EU). Ter verificatie kan Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen.
Eis 44	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Ter verificatie kan Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen.
Eis 45	Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksopllossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Ter verificatie kan Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen de wijze van doseren te overleggen.
Eis 46	Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water. Onder een harde vloer wordt verstaan: een vloer met een harde of elastische, althans niet uit textiel bestaande afwerklaag.
Eis 47	Alle lino vloeren zijn behandeld volgens de I wax methodiek. Andere methodieken t.b.v. lino vloeronderhoud worden niet uitgesloten maar dienen onderbouwd te worden onder 6.1 van de Aanbestedingsleidraad.

Eis 48	Het vloeronderhoud wordt uitgevoerd in het reguliere werk binnen het gestelde budget. Ter verificatie kan Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van haar vloeronderhoud en gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen
--------	---

B1.8 Schoonmaakprogramma

Eis 49	Opdrachtnemer verzorgt de reguliere (dagelijkse) schoonmaak van de gebouwen van de betreffende locaties, alsmede de benodigde periodieke werkzaamheden zoals beschreven in bijlage B4. De schoon te houden ruimtes omvatten onder andere de ruimtes zoals beschreven in bijlage B4 – Totaal ruimtebestand v1. Voor de jaarlijkse (structurele) kosten inzake schoonmaakonderhoud en vloeronderhoud hanteert de Opdrachtgever een ondergrens van € 558.000,- exclusief BTW . Opdrachtnemer maakt hiervoor gebruik van bijlage B4. U dient bij alle bijgevoegde invuldocumenten alleen de gele velden per tabblad in te vullen. Indien de geoffreerde jaarlijkse kosten onder de ondergrens komen, is de inschrijving ongeldig en sluit de Opdrachtgever deze uit.
Eis 50	De reguliere dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden dienen van maandag tot en met vrijdag conform beoordelingshandleiding-voor-resultaat gespecificeerde-schoonmaakwerkzaamheden te worden schoongemaakt, zoals beschreven in bijlage B3. De definitieve werktijden worden na gunning, in overleg met de verantwoordelijke contactpersoon (van de locatie) van de Opdrachtgever bepaald. De verantwoordelijke contactpersoon op locatieniveau wordt vooraf op centraal niveau vastgesteld. Na gunning dient Opdrachtnemer per locatie met de daartoe vanuit Opdrachtgever aangewezen contactpersoon, nadere afspraken te maken en schriftelijk vast te leggen inzake de werktijden. Hierbij is het wenselijk dat de schoonmaakmedewerker dagelijks contact kan hebben met de daartoe door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. De gemaakte afspraken dienen minimaal te voorzien in een voornoemd contactmoment eenmaal per kwartaal. Wanneer Opdrachtnemer de tijden zou willen aanpassen kan er een verzoek worden ingediend inclusief onderbouwing, waarna Opdrachtgever zal kijken wat de mogelijkheden zijn. Na akkoord van Opdrachtgever worden de tijden aangepast.
Eis 51	Het jaarlijkse periodieke onderhoud dient conform een Inspanningsgericht Werk-programma ronderend over de 5 schoolvakanties of voor een openhuis te worden uitgevoerd zoals beschreven in bijlage B4. Herstelwerkzaamheden naar aanleiding van een onvoldoende onafhankelijke kwaliteitsmeting vindt plaats op aangeven van Opdrachtgever en dienen plaats te vinden in de avonden of weekenden conform toeslag uurtarief CAO. De extra kosten die Opdrachtnemer hiervoor maakt mogen niet worden doorbelast aan Opdrachtgever. Extra kosten die Opdrachtgever hiervoor maakt, bijvoorbeeld voor het verzorgen van aanwezigheid, openen, sluiten, etc., kan Opdrachtgever in mindering brengen op de eerstvolgende maandfactuur van Opdrachtnemer. Bij eventuele verbouwingen en dergelijke dient op verzoek van Opdrachtgever het jaarlijkse periodieke onderhoud door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd in de eerstvolgende vakantieperiode.
Eis 52	Opdrachtnemer dient een calamiteitennummer te hebben. Dit nummer dient 24 uur per dag, 7 dagen in de week, bereikbaar te zijn. Hieronder wordt tevens verstaan op welke wijze de bereikbaarheid geregeld is (mobiele telefoon, meldkamer, antwoordapparaat et cetera). Inzake calamiteiten gedurende maandag- vrijdag tussen 08:00 uur en 22:00 uur dient Opdrachtnemer binnen 3 uur na de melding aan te vangen met het verhelpen van deze calamiteit. Op de overige dagen en tijdstippen dient Opdrachtnemer binnen 4 uur na de melding aan te vangen met het verhelpen van deze calamiteit. In alle gevallen dient Opdrachtnemer binnen een half uur na melding van de calamiteit op het calamiteitennummer telefonisch te reageren bij de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever.
Eis 53	Opdrachtgever draagt er zorg voor dat het personeel van Opdrachtnemer op de in het werkrooster aangegeven tijden toegang heeft tot de schoon te maken ruimten. Opdrachtgever zal alles in het werk stellen wat redelijkerwijs van haar geveerd kan worden, dat de omstandigheden waaronder de werkzaamheden door Opdrachtnemer moeten worden verricht, voldoen aan de aansprakelijkheid die op grond van de wet op Opdrachtgever rust. Opdrachtgever kan niet garanderen dat alle regels inzake Arboretgeving op alle locaties van Opdrachtgever worden nageleefd.

Eis 54	Voor alle aanvullende werkzaamheden, welke niet in het bestek zijn omschreven geldt, dat Opdrachtnemer over een getekende opdrachtbon van Opdrachtgever moet beschikken. De getekende opdrachtbon dient Opdrachtnemer aan de factuur te hechten. Extra werkzaamheden komen alleen voor vergoeding door Opdrachtgever in aanmerking, indien de factuur voorzien is van een getekende opdrachtbon.
--------	--