

Bijlage 4 Programma van Eisen

Status : versie 1.0, definitief
In opdracht van : Stichting Triade, Geleen
Datum : 28-07-2023

Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Uitvoering Schoonmaakwerkzaamheden	5
2.1.	Dagelijkse schoonmaak	5
2.2.	Periodieke schoonmaak	6
2.3.	Glasbewassing.....	7
2.4.	Werktijden en werkbare dagen	7
2.5.	Afval.....	8
2.6.	Onderaanneming.....	8
3.	Ruimtestaten en (contract)mutaties	8
4.	Personeel	9
4.1.	Algemeen.....	9
4.2.	Eisen aan het in te zetten personeel	10
4.3.	Legitimatie en Verklaring Omtrent Gedrag	10
4.4.	Huisregels.....	11
4.5.	Toezicht	11
4.6.	Overname personeel	12
5.	Kwaliteitsmeetsysteem.....	12
5.1.	DKS	12
5.2.	VSR-KMS	12
6.	Veiligheid, Arbo en milieu	12
6.1.	Veiligheid	12
6.2.	Milieu en duurzaamheid	13
7.	Calamiteiten, Alarm en sleutelbeheer	14
7.1.	Calamiteiten.....	14
7.2.	Alarm en sleutelbeheer	14
8.	Bedrijfsmiddelen Opdrachtgever.....	15
8.1.	Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever	15
8.2.	Schade aan bedrijfsmiddelen Opdrachtgever.....	15
9.	Communicatie en facturatie	15
9.1.	Logboeken	15
9.2.	Overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.....	15
9.3.	Managementrapportage.....	16
9.4.	Facturatie	17
9.5.	Digitaal klantportaal.....	17

10.	Implementatie.....	17
10.1.	Implementatie	17
10.2.	Beëindiging van de overeenkomst	18
10.3	Eindmeting.....	18
11.	Boeteclausule.....	19

1. Inleiding

Dit Programma van Eisen is een informatiedocument waarin de eisen van Stichting Triade ten aanzien van het schoonmaakonderhoud worden omschreven. De inschrijver dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen uit het Programma van Eisen. Indien een inschrijver niet kan voldoen aan alle eisen wordt deze uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure en kan de inschrijver niet voor gunning in aanmerking komen.

2. Uitvoering Schoonmaakwerkzaamheden

De schoonmaakwerkzaamheden vinden in de 8 locaties van Stichting Triade plaats. In deze (school)gebouwen zijn de ruimtes onderverdeeld in 5 categorieën, waarvan in bijlage 3.B de werkprogramma's per ruimtecategorie beschreven staan. De categorieën zijn: Lesruimte, Bureaukamer, Verkeersruimtes, Sanitair, Sportruimte en Horecaruimte.

2.1. Dagelijkse schoonmaak

Opdrachtgever is voornemens de schoonmaakwerkzaamheden uit te laten voeren door Opdrachtnemer conform een handelingsgericht contract aan de eerdergenoemde ruimtecategorieën. De werkprogramma's zullen de basis zijn voor het handelingscontract. Deze zijn dusdanig samengesteld dat wanneer de werkzaamheden goed uitgevoerd worden het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehaald.

Zaken die Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij het uitvoeren van de reguliere contractuele schoonmaakwerkzaamheden worden in onderstaand overzicht benoemd:

- De werkzaamheden worden dusdanig gepland dat de verstoring van het primaire proces minimaal is;
- In te zetten machines van Opdrachtnemer zijn geluidsarm (richtlijnen uit ARBO-CAO / ISO 9614-1:2009);
- Opdrachtnemer zal materialen, middelen en machines dusdanig beheren dat de uitvoering van de dienstverlening gedurende de contractperiode niet stagneert;
- Reikhoogte dient als 210 cm te worden gelezen;
- Het verwijderen van spinrag tot reikhoogte en schopstreden op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tevens tot de reguliere schoonmaakwerkzaamheden;
- Onder deur en deurpost wordt tevens verstaan deurstoppers en – drangers;
- In ruimten waar een balie aanwezig is dient de balie als bureau te worden behandeld;
- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftkasten, ed. verstaan;
- Rvs-oppervlakten dienen gereinigd te worden met een daarvoor bestemd product;
- Wanneer voetenbankjes aanwezig zijn onder de bureaus dienen deze door Opdrachtnemer verplaatst te worden zodat ook op deze plekken schoongemaakt kan worden;
- Losse inventarisstukken als projectieapparatuur, projectieschermen en flip-overs in vergaderruimten dienen één (1) keer per week stofvrij gemaakt te worden;
- Onder vlekken/vingertasten verwijderen wordt verstaan: verwijderen van alle voorkomende vlekken;
- Onder randen en richels wordt verstaan: schilderijen, reproducties, schoolborden, schrijfborden, leidingen, buizen, plinten en overige uitsteeksels waar zicht vuil op kan verzamelen;
- Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet, ramen dienen gesloten te zijn, lichten gedoofd, deuren dichtgedaan en afgesloten (indien vereist) en indien vereist het alarm te worden geactiveerd;
- Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwingsborden;
- Voor overige begrippen is de 'SIS T schoonmaakterminologie' op de website van VSR van toepassing ([VSR SIS-T Trefwoorden \(vsr-schoonmaak.nl\)](https://www.vsr.nl/sis-t-trefwoorden));
- Opdrachtnemer heeft een proactieve houding. Dit houdt onder meer in dat medewerkers van Opdrachtnemer een meldingsplicht (in het logboek of via de digitale weg) hebben ten aanzien van, maar niet gelimiteerd tot, lampen, apparatuur, lekkages etc. Dit geldt ook voor het melden van onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebouwgebruikers in gevaar kan worden gebracht.
- De Opdrachtnemer dient te werken met microvezeldoekjes voor de schoonmaakwerkzaamheden daar waar mogelijk is.

De Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor het wassen van deze microvezeldoekjes in eigen beheer. Op de locaties van de Opdrachtgever is geen mogelijkheid voor een aansluiting voor een wasmachine. De Opdrachtnemer dient zelf de machine aan te schaffen en te plaatsen voor eigen rekening.

De Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat er, op basis van de werkprogramma's voor de hoogfrequente werkzaamheden, duidelijke taakkaarten worden ontworpen ten behoeve van het schoonmaakpersoneel. Deze taakkaarten dienen bij aanvang van de overeenkomst voor de uitvoerende medewerkers beschikbaar te zijn.

Bij mutaties in de taakkaarten geldt dat deze binnen één (1) week na het bekend worden van de mutaties in de taakkaarten dienen te worden doorgevoerd. De locatieverantwoordelijke dient vervolgens te worden geïnformeerd wanneer de mutaties verwerkt zijn. Na gunning zal in overleg getreden worden om kenbaar te maken wie de locatieverantwoordelijke per locatie zal zijn.

2.2. Periodieke schoonmaak

Naast de reguliere schoonmaak is Opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Laagfrequente werkzaamheden. Laagfrequente werkzaamheden zijn werkzaamheden die 1 tot 12 keer per jaar uitgevoerd worden. De Laagfrequente werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden.

Opdrachtnemer dient bij aanvang van de overeenkomst aan Opdrachtgever een jaarplanning op weeknummerniveau beschikbaar te stellen voor het uitvoeren van de Laagfrequente werkzaamheden en deze na goedkeuring van Opdrachtgever uit te voeren. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor het (jaarlijks) updaten van de planning in verband met wijzigingen in de jaarlijkse vakantieplanning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever.

Indien de Opdrachtnemer Laagfrequente werkzaamheden wil uitvoeren dient dit tijdig te worden gemeld aan de verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever. Na toestemming kunnen de Laagfrequente werkzaamheden worden uitgevoerd. Wanneer Laagfrequente werkzaamheden niet volgens de opgestelde planning kunnen worden uitgevoerd, dient de Opdrachtnemer dit tijdig met opgave van reden te vermelden aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximale afwijking (na akkoord Opdrachtgever) van de planning mag daarbij zijn:

- Frequentie minimaal 3 keer per jaar en tot en met 12 keer per jaar: 1 week;
- Frequentie minimaal 2 keer per jaar: 2 weken;
- Frequentie minimaal 1 keer per jaar: 1 maand.

De Laagfrequente werkzaamheden dienen na uitvoering van de taak te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie. Indien dit werk in een vakantie is uitgevoerd dienen de Laagfrequente werkzaamheden de eerste maandag of dinsdag na de vakantie opgeleverd te worden aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

2.2.1. Periodiek vloeronderhoud

Onderdeel van de Laagfrequente werkzaamheden is het vloeronderhoud. De frequenties en werkzaamheden zijn opgenomen in het werkprogramma waarbij de vloerafwerking de methode bepaald en de ruimtencategorie de frequentie. De linoleumvloeren dienen conform het aangegeven werkprogramma gesprayd/opgewreven te worden en worden eenmaal per jaar geconserveerd.

Zaken die Opdrachtnemer in acht dient te nemen ten aanzien van het periodieke vloeronderhoud staan onderstaand beschreven:

- Met Conserveren van vloeren bedoeld Opdrachtgever met behulp van een reinigingsvloeistof (stripper) alle oude polymeerlagen verwijderen om daarna de gestripte vloer kruiselings van minimaal twee (2) lagen polymeer te voorzien;
- Bij het schrobben, sprayen, opwrijven en conserveren behoort het uit- en inruimen van het meubilair tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Meubilair dat niet verplaatsbaar is wordt niet uitgeruimd;

- Sprayen en opwrijven houdt in dat het vloeroppervlak machinaal en met behulp van een spraywas plaatselijk van verstoringen wordt ontdaan en de beschermlaag wordt hersteld, waarna de vloer in zijn geheel wordt opgewreven.
- Daar waar gesproken wordt vlekken uit tapijt wordt bedoeld het met behulp van een neutrale reiniger nat verwijderen van gehecht vuil met een oppervlak van ca. 100 cm². Grotere vlekken of vervuiling die zich met deze methode niet laat verwijderen (vb. ingedroogde koffie- of theevlekken) dienen te worden vermeld in het logboek en gerapporteerd aan de Opdrachtgever.
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) dagelijks gereinigd en indien nodig, bijgevuld te worden ((afvoer)putjes mogen nooit droog staan);
- Daar waar afwijkende vloersoorten worden vermeld, dient u de werkzaamheden uit te voeren conform de in het werkprogramma vergelijkbare vloersoort.

Na uitvoering dient de Opdrachtnemer de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden direct op de daarvoor bestemde opdracht-/werkbond te specificeren en te laten aftekenen bij een daartoe bevoegde functionaris van de Opdrachtgever. Indien de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd biedt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer een termijn van één (1) week aan om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

2.3. Glasbewassing

Het verzorgen van de glasbewassing aan het gevelglas (binnen en buiten) binnen de schoolgebouwen en het bestuursbureau dient tweemaal per jaar uitgevoerd te worden. Het reinigen van kozijnen en andere omlijstingen maken ook onderdeel uit van deze werkzaamheden. Het separatieglass (inclusief omlijstingen) dient tweemaal per jaar uitgevoerd te worden door Opdrachtnemer. Eventuele lijm- of plakbandresten dienen door Opdrachtnemer te worden verwijderd. Mochten nog zaken als tekeningen plakken op het separatieglass, dan wordt dit raam overgeslagen bij de glasbewassing. Als uitgangspunt voor deze werkzaamheden geldt dat deze uitgevoerd worden op maandag t/m vrijdag tussen 08:30 en 16:00 uur. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van deze werkzaamheden en dient minimaal twee (2) weken voor het uitvoeren van deze werkzaamheden kenbaar te maken wie (naam werknemer van Opdrachtgever), op welk tijdstip de werkzaamheden zal uitvoeren. Bovenstaande geldt voor zowel het gevelglas (binnen – buiten) als het separatieglass. Na uitvoering dient de Opdrachtnemer de uitgevoerde Glaswaswerkzaamheden direct op de daarvoor bestemde opdracht-/werkbond specificeren en laten aftekenen bij een daartoe bevoegde functionaris van de Opdrachtgever. Indien de uitgevoerde glaswaswerkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd biedt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer een termijn van één (1) week aan om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

Opdrachtnemer heeft na gunning vier (4) weken de gelegenheid om het glas binnen de diverse locaties in kaart te brengen en de m²'ers te verrekenen tegen de aangeboden tarieven. Het glas dient gesplitst te worden naar gevelglas binnen- en buitenzijde en separatieglass.

2.4. Werktijden en werkbare dagen

Op de locaties van Opdrachtgever worden gedurende vijf (5) dagen per week schoonmaakwerkzaamheden verricht (ma-vr) op basis van 40 weken. De schoonmaakwerkzaamheden uit het werkprogramma dienen voor 8.00 uur of vanaf 16.00 uur te worden uitgevoerd. In overleg met locatieverantwoordelijke zijn afwijkingen in de werktijden mogelijk, dit is afhankelijk van de locatie en de wensen van de Opdrachtgever.

Na gunning zullen de definitieve werktijden in samenspraak met de Opdrachtgever per locatie worden vastgesteld. Mochten er specifieke wensen zijn vanuit een bepaalde locatie om de schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd te hebben op andere tijden dan hierboven genoemd, dan gaat Opdrachtnemer hiermee akkoord.

De jaarlijkse bedrijfstijd van de locaties bedraagt gemiddeld 200 werkdagen. Onder werkdagen wordt verstaan kalenderdagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen, door de Opdrachtgever vastgestelde collectieve vrije dagen alsmede algemeen erkende (nationale) feestdagen.

Werkzaamheden die als storend kunnen zijn voor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever dienen op een gedeelte van de dag uitgevoerd te worden waardoor de bedrijfsvoering zo min mogelijk wordt verstoord.

2.5. Afval

Vuilniszakken uit de afvalbakken die geleidigd worden dienen dichtgeknoopt afgevoerd te worden en gedeponeerd te worden in de daarvoor bestemde containers. De zakken worden vervolgens door Opdrachtnemer door naar de centrale inzamelplaats voor afval afgevoerd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van afvalzakken. De kosten van de afvalzakken dienen te worden verdisconteerd in de inschrijfprijs.

2.6. Onderaanneming

Onderaanneming kan slechts plaatsvinden na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Bij eventuele vervanging van de onderaannemer, dient de Opdrachtnemer de naam, adres en woonplaats van de betreffende nieuwe onderaannemer aan te geven. Tevens dient de Opdrachtnemer een nauwkeurige omschrijving te geven van de werkzaamheden die de Opdrachtnemer door deze (nieuwe) onderaannemer wil laten uitvoeren.

3. Ruimtestaten en (contract)mutaties

In het bestek treft u alle schoon te maken ruimten aan met vermelding van het betreffende werkprogramma dat van toepassing is op de betreffende ruimte. Daarnaast staat in het bestek vermeld:

- Plaats;
- Naam object;
- Adresgegevens;
- Etage;
- Ruimtegroep;
- Ruimteomschrijving;
- Vloersoort;
- Oppervlakte M2 totaal
- M2 in onderhoud;
- M2 Niet in onderhoud (nio)

De bestekken zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er door de dynamiek van de organisatie verschillen met de werkelijkheid kunnen ontstaan. De Opdrachtnemer dient voor het opstellen van de aanbieding uit te gaan van de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens.

Na definitieve gunning heeft Opdrachtnemer vier (4) weken de tijd om eventuele geconstateerde afwijkingen in de bestekken te melden. Gemelde afwijkingen zullen, indien nodig, in het bestek worden doorgevoerd en eventueel verrekend worden in de oorspronkelijke aanbieding. Na deze periode zullen slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen op aangeven van de Opdrachtgever worden doorgevoerd. Opdrachtnemer zal wijzigingen die niet door Opdrachtgever zijn gemeld en wél leiden tot een bijstelling van de noodzakelijke inzet zo spoedig mogelijk melden aan Opdrachtgever.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk dat locaties enige tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik zijn bijvoorbeeld door een verbouwing, schilderwerkzaamheden of andere.

De Opdrachtgever is gerechtigd de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden gedurende die periode te laten onderbreken en zal de Opdrachtnemer in een zo vroeg als mogelijk stadium schriftelijk van zijn plannen op de hoogte te stellen en uiterlijk één (1) maand voor de gewenste onderbreking schriftelijk de begindatum meedelen en de verwachte duur van de onderbreking van de schoonmaakwerkzaamheden. De Opdrachtgever laat zo spoedig mogelijk, eveneens schriftelijk, weten op welke datum de schoonmaakwerkzaamheden weer hervat dienen te worden.

Over de periode waarin geen schoonmaakwerkzaamheden worden verricht is de Opdrachtgever met betrekking tot de betreffende (deel van de) locatie geen vergoeding verschuldigd. De Opdrachtgever kan echter met de Opdrachtnemer afspraken maken over (gedeeltelijke) doorbetaling en het later alsnog besteden van de doorbetaalde uren.

Wanneer de Opdrachtnemer meent dat door nieuwe werkmethoden of andere innovatieve oplossingen een besparing op de inzet van het aantal in te zetten uren mogelijk is kan hij dat voorstellen aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient dit voorstel vergezeld te laten gaan van een onderbouwing waarin wordt aangetoond en gegarandeerd dat de voorgestelde verlaging van het aantal ingezette uren noch een negatieve invloed heeft op de kwaliteit noch op de werkdruk van de medewerkers.

Het is enkel aan de Opdrachtgever wel of niet akkoord te gaan met het ingediende verzoek. Indien wordt ingestemd met het verzoek zal het aantal overeengekomen in te zetten uren worden aangepast.

Om de Opdrachtnemer te stimuleren te blijven zoeken naar nieuwe en innovatieve oplossingen, is het de Opdrachtnemer toegestaan, voor de betreffende periode, voor de overeengekomen te besparen uren een tarief in rekening te brengen dat overeenkomt met 25% van het verrekentarief.

Mutaties worden nauwkeurig bijgehouden door de Opdrachtgever en één (1) keer per maand doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de Opdrachtgever.

Indien de Opdrachtgever akkoord gaat met de financiële consequenties zal de Opdrachtgever de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in een aanvulling op de schoonmaakovereenkomst en de Opdrachtnemer hiervan een exemplaar toesturen. Na afloop van elk halfjaar worden de eventuele mutaties verrekend.

4. Personeel

4.1. Algemeen

Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat alle door of namens hem ingezette medewerkers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient de Opdrachtnemer de naam mondeling aan (de verantwoordelijke vertegenwoordiger van) de Opdrachtgever bekend te maken en voor aanvang van de werkzaamheden dient dit ook schriftelijk (in het logboek) te gebeuren met vermelding van het personeelsnummer. Indien daartoe naar het oordeel van de Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan de Opdrachtgever onmiddellijke verwijdering en vervanging van een door de Opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er eisen. De Opdrachtgever zal in een dergelijke situatie haar bezwaar deugdelijk en schriftelijk motiveren.

Ongeacht de verantwoordelijkheden van Opdrachtgever zal alle schade die ontstaat door de inzet van medewerkers die niet aan de wettelijke vereisten voldoen worden verhaald op Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien hier voor de oplossing van incidentele problemen niet aan valt te ontkomen, echter met maximaal 20% van het totale aantal productieve uren per locatie per maand, tijdelijk gebruik maken van uitzendkrachten van een uitzendbureau (intermediair in de zin van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs).

Voor dit personeel gelden dezelfde personele eisen als voor het vaste personeel van Opdrachtnemer. Indien dit percentage meer is, zal de Opdrachtnemer hierover in overleg treden met de Opdrachtgever.

Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De Opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit te waarborgen.

Het in te zetten schoonmaakpersoneel valt onder de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Opdrachtnemer zal minimaal de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf te allen tijde toepassen voor het schoonmaakpersoneel. Daar waar de inschrijver medewerkers inzet die niet onder bedoelde CAO vallen zal inschrijver dit expliciet aangeven welke CAO in dat geval op de desbetreffende medewerker(s) van toepassing is.

De Opdrachtnemer zal zoveel als mogelijk dezelfde medewerkers te werk stellen op de locatie(s) van de Opdrachtgever om een ongestoorde voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden te borgen.

4.2. Eisen aan het in te zetten personeel

De Opdrachtgever stelt als eis dat 100% van het direct vrijgestelde personeel, welke werkzaam is op de locaties van de Opdrachtgever, minimaal 'SVS-leidinggevend' geschoold is of vergelijkbaar. Voor het overige in te zetten personeel geldt dat minimaal 75% een jaar na de start van het contract de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol hebben afgerond.

Bij aanvang van de werkzaamheden dienen de medewerkers een basisinstructie te hebben gehad (op basis van Instructie Bij Introductie (SVS) of vergelijkbaar). Indien gevraagd, dient de Opdrachtnemer de betreffende certificaten/verklaringen te kunnen overleggen. Voor de inzet van personeel tijdens schoolvakantieperiodes kan in overleg met de Opdrachtgever hiervan worden afgeweken. Dit dient schriftelijk te worden vastgelegd door de Opdrachtnemer en bij de managementrapportage te worden gevoegd.

Het door de inschrijver in te zetten medewerkers dient voorts aan de volgende eisen te voldoen te weten:

- Het personeel dient gevoel te hebben voor het werken met details;
- Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die werkzaam zijn op de locatie van de Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn in de Nederlandse taal gegeven instructies op te volgen. (In)direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
- 80% van het uitvoerend personeel (gemeten over een periode van 12 maanden) heeft minimaal één jaar ervaring met schoonmaakwerkzaamheden.
- Het personeel dat wordt ingezet voor de direct en indirect vrijgestelde toezichturen dient minimaal twee jaar ervaring te hebben in die functie waarvan één jaar in vergelijkbare werkzaamheden.

4.3. Legitimatie en Verklaring Omtrent Gedrag

De Opdrachtnemer dient op elk gewenst moment een actueel overzicht van het tewerkgestelde personeel in de onderhavige locaties te kunnen overleggen aan de Opdrachtgever.

In verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van mensen zonder werkvergunning dient de Opdrachtnemer deze lijst te voorzien van een kopie van geldige legitimatiebewijzen. Deze legitimatiebewijzen dienen dusdanig verwerkt te zijn dat deze niet in strijd zijn met de AVG.

Het te werk gestelde personeel dient zich altijd te kunnen legitimeren en moeten aan kunnen tonen dat ze werkzaam zijn bij de Opdrachtnemer. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. Een door Opdrachtnemer verstrekte draagpas of bedrijfspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen.

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van elke (nieuwe) werknemer. Deze verklaring dient bij start van de nieuwe overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Van nieuwe medewerkers die tijdens de contractperiode instromen, dient dit bewijs binnen vijf (5) weken na indiensttreding te worden overlegd.

De kosten van deze verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De eisen ten aanzien van een VOG zijn eveneens van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

4.4. Huisregels

De Opdrachtnemer dient zijn medewerkers herkenbare en uniforme bedrijfskleding te laten dragen, en indien nodig, beschermmiddelen te dragen.

Het dragen van caps, hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is, muziekspelers en dergelijke is niet toegestaan. Het gebruik van de (mobiele) telefoon is alleen in noodgevallen toegestaan.

Roken, eten en drinken is niet toegestaan tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Het is medewerkers van Opdrachtnemer niet toegestaan om derden toegang te verschaffen tot de locaties.

De Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst. Indien de Opdrachtgever dit wenst, is de Opdrachtnemer verplicht een geheimhoudingsverklaring af te geven van zijn medewerkers. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.

4.5. Toezicht

Aangaande het meewerkend en vrijgesteld toezicht gelden onderstaande definiëringen:

Meewerkend toezicht:

- deze leidinggevende assisteert bij vragen en/of problemen van collega's in het schoonmaakteam en kan zowel een productieve schoonmaaktaak hebben als een niet-productieve (toezichthoudende) taak. Deze uren behoren tot de direct productieve uren

Direct vrijgesteld toezicht:

- dit kan zowel een voorman/voorzvrouw zijn. Hij/zij heeft op de betreffende locatie uren ter beschikking voor toezichthoudende werkzaamheden, zoals het maken van een taakverdeling, instructie geven aan het schoonmaakpersoneel en het oplossen van knelpunten. Tevens is deze persoon het dagelijkse aanspreekpunt voor de aanbestedende dienst. Deze uren behoren niet tot de direct productieve uren.

Indirect vrijgesteld toezicht

- Objectleiding: deze persoon is ambulant en stuurt voormannen, voorz vrouwen aan binnen een rayon/district. De functie bestaat zuiver uit een leidinggevende taak en onderhoudt de relaties met de aanbestedende dienst.

4.6. Overname personeel

Opdrachtnemer zal het tewerkgestelde personeel van de huidige Opdrachtnemer overnemen conform het gestelde in artikel 38 van de 'CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf' 2022-2024. De Inschrijver houdt in zijn calculatie al rekening met de mogelijke suppletiekosten. Opdrachtgever ontvangt dus geen separate factuur voor suppletiekosten.

5. Kwaliteitsmeetsysteem

5.1. DKS

Voor het borgen van de schoonmaakkwaliteit is het van belang dat deze op gestructureerde wijze wordt gecontroleerd. Opdrachtnemer dient minimaal eenmaal per maand elke taak te controleren conform het Dagelijks Controle Systeem (DKS). De digitale DKS formulieren dienen maandelijks digitaal te worden aangeleverd aan Opdrachtgever en zullen worden besproken tijdens het overleg. De Opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De DKS-formulieren zullen maandelijks digitaal worden aangeleverd aan Opdrachtgever.

5.2. VSR-KMS

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld aan de hand van het VSR-Kwaliteits Meet Systeem. Dit meetsysteem is ontwikkeld door de Vereniging Schoonmaak Research en voldoet aan de norm NEN 2075. De VSR-controles maken onderscheid tussen Verkeersruimten, Bureaukamers, Sanitair en Leslokalen. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt een Acceptance Quality Limit (AQL) van 4% gehanteerd in sanitaire ruimten en een AQL van 7% in alle andere ruimten. De Opdrachtnemer is van plan om vanaf de derde maand na het begin van de Overeenkomst tweemaal per jaar willekeurige (onverwachte) VSR-kwaliteitsmetingen op een aantal locaties uit te voeren. De Opdrachtgever heeft het recht om zonder opgaaf van redenen af te wijken van de genoemde frequentie. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor de uitvoering van de VSR-KMS-meting is een actueel werkrooster en een planning van Laagfrequente werkzaamheden essentieel. Bij een onvoldoende score zijn de kosten voor herkeuring voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten voor een herkeuring bedragen € 231,43* per locatie en per meting.

Indien nodig moet de Opdrachtnemer via een actieplan aangeven welke maatregelen genomen zijn of zullen worden om eventuele tekortkomingen te herstellen. De Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid om aanwezig te zijn bij de controle. De kwaliteitsmetingen worden op de dag voorafgaand aan de meting per mail aan een functioneel (bij voorkeur een algemeen) mailadres van Opdrachtnemer aangekondigd.

* Dit betreft de huidige kosten op basis van de huidige overeenkomst met de uitvoerende partij. Deze kosten kunnen veranderen wanneer naar een andere partij overgestapt wordt.

6. Veiligheid, Arbo en milieu

Onderstaand worden de eisen ten aanzien van de veiligheid, Arbo en het milieu beschreven

6.1. Veiligheid

Het is vereist dat alle gebruikte middelen, materialen en machines voldoen aan de vereisten van het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en de geldende CAO.

Het is belangrijk om een veilige en gezonde werkomgeving te creëren voor de medewerkers, waarbij de lichamelijke belasting zoveel mogelijk wordt beperkt. Alle materialen en machines moeten correct en veilig functioneren. Het is essentieel om de middelen, materialen en machines zo in te zetten dat ze optimaal werken. De Opdrachtnemer moet dagelijks schone moppen gebruiken. Daarnaast is het de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om het personeel te instrueren om werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en -karren niet onbeheerd achter te laten, zodat leerlingen deze niet onjuist kunnen gebruiken.

Alle toegewezen taken, inclusief oproepwerkzaamheden, moeten worden uitgevoerd volgens de doelen en maatregelen van het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aantoonbaar naleven van de veiligheidsrichtlijnen zoals beschreven in NEN 3140. Veiligheidsinspecties van verplaatsbare elektrische apparatuur mogen alleen worden uitgevoerd door gecertificeerde personen. Elektrische apparaten die op netspanning of krachtstroom werken, mogen alleen in natte of sanitaire ruimtes worden gebruikt als ze geaard zijn.

Elektrische apparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten regelmatig worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt van het risico (volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft geadviseerd dat machines in institutionele schoonmaak en industriële omgevingen jaarlijks gekeurd moeten worden. Stofzuigers en vergelijkbare machines die worden gebruikt in een schone en droge omgeving kunnen elke twee jaar worden gekeurd. Op verzoek van de Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer aantonen dat de elektrische veiligheid afdoende gewaarborgd is. Certificaten van keuringen of inspectierapporten moeten op verzoek aan de Opdrachtgever worden verstrekt. De kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het instrueren van haar medewerkers met betrekking tot protocollen en richtlijnen, waaronder milieuriichtlijnen. Bij toekenning van de opdracht moet de Opdrachtnemer zorgen voor voldoende bescherming van de medewerkers door middel van persoonlijke beschermingsmiddelen.

De adequaatheid van deze beschermingsmiddelen maakt deel uit van de RI&E. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.2. Milieu en duurzaamheid

De Opdrachtgever wil haar milieubelasting beheersen en waar mogelijk minimaliseren. Daarnaast wordt voor zover mogelijk een bijdrage geleverd aan een duurzame samenleving. Daartoe worden de ontwikkelingen op milieugebied actief gevolgd en wordt continue gezocht naar nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden tot verbetering en deze binnen zijn organisatie en in overleg met Opdrachtgever implementeren.

De Opdrachtnemer verplicht zich om het 'besluit beheer verpakkingen 2014' en de overig van kracht zijnde (Europese) regelgeving en convenanten na te leven. Hierin is afgesproken dat gestreefd dient te worden naar:

- reductie van de hoeveelheid verpakkingen;
- gebruik van minder milieubelastende materialen;
- recycling en hergebruik van verpakkingen.

Indien de regeling op het gebied van verpakkingen en verpakkingsafval wijzigt zal de Opdrachtnemer deze naleven. Als dit op bezwaren stuit dient de Opdrachtnemer dit schriftelijk te melden bij de Opdrachtgever. Materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van de Opdrachtnemer ontstane verontreinigingen dienen direct te worden opgeruimd en afgevoerd door de Opdrachtnemer.

Uit het reinigingsproces overblijvende middelen, zoals oplosmiddelen en alle overige milieuvriendelijke materialen, inclusief de bijbehorende verpakkingsmaterialen dienen door de Opdrachtnemer te worden verzameld en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften, door of voor rekening van de Opdrachtnemer, te worden afgevoerd. Opdrachtnemer zal zich inspannen de milieuaspecten en mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen.

De Opdrachtnemer dient te werken met:

- energiezuinige elektrische apparaten en machines met minimaal energielabel A;
- microvezeldoekjes voor de schoonmaakwerkzaamheden, daar waar dit mogelijk is;
- producten met een betrouwbaar milieukeurmerk, zoals het ECO-label, de Nederlandse milieukeur of de Duitse Blaue Engel;
- producten die geen gevaarlijke stoffen bevatten, die staan vermeld op de Europese afvalstoffenlijst (EURAL);
- doseersystemen om overdosering te voorkomen;

- reinigingsmiddelen die voldoen aan de huidige wet- en regelgeving.

Daarnaast zal Opdrachtnemer zich conformeren aan alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer die betrekking hebben op de dienstverlening bij Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van vuil en afval naar de daarvoor bestemde container(s).

De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvorschriften. De Opdrachtnemer beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd. Bij gunning verstrekt de Opdrachtnemer een opgaaf van de te gebruiken schoonmaakmiddelen of een ander document (zoals de certificaten en/of Veiligheids Informatie Bladen (VIB's) van de gebruikte middelen en/of een ingrediëntenlijst per product) waaruit blijkt dat aan de gestelde minimumeisen voor de reinigers wordt voldaan. Indien bedoeld certificaat is afgegeven door Europees Ecolabel wordt in ieder geval aan deze minimumeis voldaan.

Opdrachtnemer zal na gunning alle relevante Arbo Informatiebladen van de toe te passen producten/reinigingsmiddelen overhandigen aan de Opdrachtgever, en deze tevens in het logboek verwerken.

7. Calamiteiten, Alarm en sleutelbeheer

7.1. Calamiteiten

Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de Opdrachtnemer dienen de medewerker(s) van de Opdrachtnemer handelend op te treden. De Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de Opdrachtgever te informeren over verdere actie(s). Ten behoeve van calamiteiten buiten de normale werktijden dient de Opdrachtnemer 24 uur per dag beschikbaar te zijn en binnen één (1) uur ter plekke te kunnen zijn.

Indien van toepassing heeft de Opdrachtnemer recht op een vergoeding die overeenstemt met de onregelmatigheidstoeslag uit de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

7.2. Alarm en sleutelbeheer

Indien ten gevolge van onzorgvuldig gebruik door het personeel van de Opdrachtnemer het alarm wordt geactiveerd, indien Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de in- en uitschakeling van het alarm, zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer hierover schriftelijk informeren en de kosten desgewenst verrekenen met het eerstvolgende maandbedrag.

De Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor het toegangsbeleid en sleutelbeheer van zijn medewerkers.

De Opdrachtnemer dient in dit kader een sleutelplan te hebben, welke uiterlijk één (1) maand voor de opstart bekend is gemaakt bij de Opdrachtgever als ook bij de personeelsleden van de Opdrachtnemer, welke werkzaam worden gesteld op de locatie van de Opdrachtgever. In dit plan dient de Opdrachtnemer zijn personeelsleden persoonlijk te laten tekenen voor de sleutel-/pasjesuitgifte.

8. Bedrijfsmiddelen Opdrachtgever.

8.1. Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer, zonder nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever, verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever zoals computers, telefoons, kopieerapparaten, enzovoorts te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie ontzegd door de Opdrachtgever. Eventuele kosten die de Opdrachtgever heeft gemaakt ten gevolge van bovenstaande zullen verhaald worden op de opdrachtnemer.

8.2. Schade aan bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

Het juiste gebruik van de gebruikte materialen, middelen en machines is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Indien er schade aan eigendommen van de Opdrachtgever ontstaat door onzorgvuldig handelen, kan de Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld. De Opdrachtnemer is verplicht om schade aan personen en/of eigendommen, die wordt opgemerkt door de medewerkers van de Opdrachtnemer of veroorzaakt wordt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij de Opdrachtgever.

9. Communicatie en facturatie

9.1. Logboeken

Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de opdrachtnemer en de Opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van één logboek per locatie.

De opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Alle dagelijkse en noodzakelijke werkzaamheden, die door omstandigheden niet kunnen worden uitgevoerd, dienen beargumenteerd in het logboek te worden vermeld alsmede alle voorkomende klachten en de afhandeling en afmelding van deze klachten. Tevens dient in het logboek melding gemaakt te worden van geconstateerde technische of bouwkundige gebreken, die voor de werkzaamheden, de veiligheid of arbeidsomstandigheden van belang zijn. In overleg met de Opdrachtgever wordt een vaste plaats bepaald voor het logboek.

Het logboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- bedrijfsinformatie van de opdrachtnemer (namen, telefoonnummers, etc.);
- productinformatie- en veiligheidsbladen;
- werkprogramma's;
- ruimtestaten;
- taakkaarten;
- plannings laagfrequente werkzaamheden;
- BHV-informatie opdrachtgever en opdrachtnemer;
- veiligheidsreglement derden opdrachtgever.

9.2. Overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

De communicatie zal dagelijks plaatsvinden tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Naast de dagelijkse communicatie middels het logboek en het contact tussen de voorvrouw(man) van de Opdrachtnemer en de dagelijkse contactpersoon van de Opdrachtgever, zal er minimaal één (1) x per kwartaal overleg zijn tussen de leidinggevende van de Opdrachtnemer en de verantwoordelijke contactpersoon van de betreffende locatie van de Opdrachtgever. Dit aantal kan zo nodig opgehoogd worden naar een maandelijks overleg indien de verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtgever het noodzakelijk acht.

De te bespreken onderwerpen zijn:

- Geconstateerde kwaliteit naar aanleiding van de periodiek gehouden inspecties en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- Geconstateerde klachten van de opdrachtnemer of de opdrachtgever en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- Personeelsverloop en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan.
- Realisatiecijfers;
- Uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden in relatie tot de planning;
- Resultaten en voortgang met betrekking tot de kwalitatieve gunningscriteria als benoemd in hoofdstuk 4 van dit document;
- Facturering;
- Overige zaken in relatie tot de genoemde eisen in de overeenkomst;
- Overige eisen van de opdrachtgever;
- Bijzondere zaken of aandachtspunten, die aan de orde zijn en/of de komende weken aan de orde komen.

De Opdrachtnemer dient binnen vijf (5) werkdagen zorg te dragen voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en deze digitaal beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever.

Elk half jaar wordt het overleg met de Opdrachtgever aangevuld met het bespreken van de managementrapportage.

9.3. Managementrapportage

De Opdrachtnemer dient één (1) keer per half jaar de volgende managementinformatie digitaal per maand en getotaliseerd per kwartaal en tevens gesorteerd per locatie, aan de Opdrachtgever en/of Het NIC aan te leveren:

- overzicht van de daadwerkelijk ingezette productieve uren;
- overzicht van de daadwerkelijk ingezette toezichturen;
- mutaties in het personeelsbestand (onder anderen verlooppercentage);
- analyse van klachten en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht);
- genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten/ problemen/ tekortkomingen op te lossen en tekstvoorstellen om deze als addendum aan de overeenkomst toe te voegen.
- overzicht van de uitgevoerde laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden en de nog uit te voeren laagfrequente werkzaamheden voor het lopende jaar;
- overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten;
- uitslagen en data van de door de opdrachtnemer gedane proces- en kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud;
- rapportage van de milieuaspecten van de bij de werkzaamheden gebruikte producten.

De Opdrachtnemer dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk de vierde week na afloop van ieder kwartaal te verstrekken en dient het voorstel voor de presentatie van de managementinformatie na gunning met de Opdrachtgever af te stemmen. De Opdrachtnemer voorziet dat er in de managementinformatie helder en duidelijke tendensen zichtbaar worden gemaakt en doet verbetervoorstellen.

9.4. Facturatie

Opdrachtgever verwerkt alleen digitale facturen die naar facturen@stichtingtriade.nl worden gestuurd. Opdrachtgever wil per locatie een aparte factuur ontvangen, geadresseerd aan Lienaertsstraat 138, 6164 GL Geleen.

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt deze binnen 30 dagen betaald te hebben.

Bij de facturering maakt Opdrachtgever onderscheid in de volgende factuurstromen:

1. Vaste aanneemsom

Onder vaste aanneemsom wordt verstaan de dagelijkse reguliere schoonmaak op basis van een werkprogramma voor de ruimtes die in onderhoud zijn.

2. Periodieke werkzaamheden

Onder periodieke werkzaamheden wordt verstaan werkzaamheden die minder dan 10 keer per jaar uitgevoerd worden en opgenomen zijn in de periodieke planning. De werkzaamheden dienen na uitvoering van de werkzaamheden afgetekend te worden door een functionaris op locatie van Opdrachtgever.

3. Schoonmaak op regie (afroep)

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever extra opdrachten op afroep uit laten voeren. Voor deze opdrachten verstuurd Opdrachtnemer een opgave van de kosten. Indien akkoord zal Opdrachtgever een digitale opdracht verstrekken. Facturen die verstuurd worden zonder dat hier een schriftelijk akkoord van Opdrachtnemer ten grondslag ligt worden niet in behandeling genomen.

4. Glasbewassing

Na uitvoering en oplevering van de glaswaswerkzaamheden wenst Opdrachtgever de factuur te ontvangen. De uitgevoerde werkzaamheden dienen afgetekend te worden door een functionaris op locatie van Opdrachtgever.

9.5. Digitaal klantportaal

Opdrachtgever heeft als eis dat Opdrachtnemer beschikt over een digitaal klantportaal of een andere digitale werkomgeving waar de Opdrachtgever gebruik van kan maken. De betrokken medewerkers van Opdrachtgever dienen toegang te krijgen tot het platform. Onderstaand wordt aangegeven welke functionaliteiten minimaal in het klantportaal geborgd dienen te zijn.

- Geschikt voor het doorgeven van klachten, aanvragen en storingen;
- Plaatsen van extra werk opdrachten;
- Actueel overzicht van status, terugkoppeling en afhandeling van klachten en extra opdrachten op locatieniveau;
- Actueel werkprogramma en planning laagfrequentie werkzaamheden op locatieniveau;
- Geschikt voor meerdere functionarissen van Opdrachtgever;
- Geschikt voor digitaal opslaan periodieke gespreksverslagen.

10. Implementatie

10.1. Implementatie

Zoals in hoofdstuk 3 aangegeven heeft Opdrachtnemer na de start van de overeenkomst vier (4) weken de tijd om de ruimtes van de scholen opnieuw op te meten en geconstateerde afwijkingen in de ruimtestaten door te geven aan Opdrachtnemer. Daarnaast wil Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat alle ruimtes van de scholen voorzien worden van een logische nummering en dat deze logische nummering ook ingevoegd worden in de plattegronden van de locaties, deze worden met Opdrachtgever gedeeld. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het bijhouden hiervan. Opdrachtgever ziet binnen drie weken na toewijzing van de opdracht het implementatieplan tegemoet.

Het implementatieplan bevat een communicatieplan dat beschrijft hoe werknemers van de Opdrachtgever op de hoogte worden gebracht van de schoonmaakwerkzaamheden die ze kunnen verwachten vanaf het moment dat de nieuwe overeenkomst van kracht wordt. De Opdrachtnemer voert tijdens de implementatie de activiteiten uit zoals beschreven in het implementatieplan. Het implementatieplan moet minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Interne en externe communicatie (communicatieplan)
- Verzamelen van gegevens, zoals specifieke informatie over het gebouw, risico-inventarisaties. De verantwoordelijkheden van de schoonmaakmedewerkers met betrekking tot zaken zoals sleutels, alarmcodes, sluiting van panden, enzovoort, moeten goed worden afgestemd en vastgelegd.
- Activiteiten met betrekking tot het personeelsbeleid, zoals informatiebijeenkomsten, gesprekken, werving en selectie, opleiding.
- Planning van activiteiten, bijvoorbeeld periodiek werk, glasbewassing.
- Activiteiten gericht op het optimaliseren van processen en systemen, zoals een webgebaseerd klantenportaal, facturatie.
- Kwaliteitsbewaking en evaluatie.
- Implementatieplanning.

Opdrachtgever wil dat taken en verantwoordelijkheden gekoppeld worden aan een functionaris. Deze rolverdeling dient bij aanvang van de dienstverlening duidelijk voor Opdrachtgever te zijn.

In de periode van definitieve gunning tot aanvang dienstverlening zal tweewekelijks overleg plaatsvinden tussen de contractverantwoordelijke van Opdrachtgever en de implementatiemanager van Opdrachtnemer.

Deze overleggen hebben als doel het monitoren van de voortgang ten aanzien van de implementatie, Opdrachtnemer zal een (digitaal) gespreksverslag ter goedkeuring naar Opdrachtgever sturen.

De implementatie dient minimale invloed te hebben op het primaire proces. Voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal de implementatie afgerond zijn wanneer aan alle punten uit het implementatieplan afgevinkt zijn en geaccordeerd door de Opdrachtgever.

10.2. Beëindiging van de overeenkomst

Bij het beëindigen of ontbinden van de Overeenkomst moet de Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de overdracht van taken aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer effectief en probleemloos verloopt. Op verzoek van de Opdrachtgever worden alle bijgewerkte gegevens met betrekking tot de Overeenkomst digitaal aan hen verstrekt. Materialen, apparatuur en machines die voor deze opdracht zijn gebruikt, blijven eigendom van de Opdrachtnemer en moeten door hen binnen een redelijke termijn worden verwijderd uit het pand bij beëindiging van de Overeenkomst.

10.3 Eindmeting

Aan het eind van de overeenkomst (beëindigd van rechtswege of ontbinding) zal uiterlijk in de laatste maand van de overeengekomen dienstverlening de kwaliteit van de uitvoering getoetst worden. De kosten van deze toetsing komen voor rekening van de Opdrachtgever. Bij deze inspectie ligt het accent op de Laagfrequente werkzaamheden. De bevindingen worden genoteerd en vermeld in een adviesrapport. De Opdrachtnemer heeft een redelijke termijn, daar waar dit van toepassing is, de tijd de onvoldoendes te herstellen, voordat er een her-eindmeting zal plaatsvinden. De kosten voor deze her-eindmeting zijn voor de Opdrachtnemer. Op het moment dat deze eventuele her-eindmeting onvoldoende blijkt, dan zal de Opdrachtgever de nieuwe Opdrachtnemer de opdracht geven de tekortkomingen kosteloos te herstellen.

11. Boeteclausule

Door middel van het indienen van de offerte verklaart Opdrachtnemer zich akkoord met de boeteclausule.

Frequentie en kosten van VSR-controles:

Gedurende de uitvoering van het contract worden VSR-controles tweemaal per jaar uitgevoerd. De kosten voor de reguliere VSR-controles per locatie zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

De kosten voor alle VSR-hercontroles worden door het onafhankelijke adviesbureau rechtstreeks gefactureerd of door Opdrachtgever doorbelast aan de Opdrachtnemer.

Normen voor VSR-controle:

Elke VSR-controle dient een voldoende resultaat te behalen op alle ruimtecategorieën, waaronder leslokalen, bureaulkamers, sanitair en verkeersruimten.

Boeteclausules:

De volgende boeteclausules zijn van kracht:

1. Als er vóór de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat er geen schriftelijke planning is voor periodiek onderhoud op een locatie.
2. Als er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Procedure bij ontbreken van schriftelijke planning per locatie:

De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de planning binnen tien werkdagen na de constatering op locatie aanwezig is. De kwaliteitsmeting zal gewoon doorgaan. Als bij een volgende controle of hercontrole opnieuw blijkt dat de benodigde planning ontbreekt, kan de Opdrachtgever 10% in mindering brengen op de maandelijkse factuur van de betreffende locatie. Deze procedure blijft van kracht totdat de benodigde planning op locatie aanwezig is.

Als het ontbreken van de planning voor de derde keer op rij wordt geconstateerd, heeft de Opdrachtgever het recht dit te beschouwen als herhaalde wanprestatie, wat de Opdrachtgever het recht geeft het contract voor de betreffende locatie per direct te beëindigen conform het gestelde in artikel 18 van de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen van Goederen en Diensten aan Stichting Triade voor katholiek primair onderwijs te Geleen.

Procedure bij onvoldoende technische kwaliteit:

De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de kwaliteit zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen twee werkdagen na de rapportagedatum, voldoet aan het afgesproken niveau.

Na deze periode wordt er een hercontrole uitgevoerd op de betreffende locatie door een onafhankelijk adviesbureau in alle ruimtecategorieën. Als het resultaat van deze hercontrole opnieuw onvoldoende is in één of meerdere ruimtecategorieën, kan de Opdrachtgever 10% in mindering brengen op de maandelijkse factuur van het betreffende gebouw. Bovendien moet de Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de kwaliteit zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen twee werkdagen na de rapportagedatum, voldoet aan het afgesproken niveau. Na deze periode wordt er een tweede hercontrole uitgevoerd op het betreffende gebouw door een onafhankelijk adviesbureau in alle ruimtecategorieën. Als het resultaat van de tweede hercontrole opnieuw onvoldoende is in één of meerdere ruimtecategorieën, kan de Opdrachtgever 20% in mindering brengen op de maandelijkse factuur van het betreffende gebouw, en blijft de boeteclausule onverminderd van kracht.

Als binnen een periode van een jaar meer dan 30% van zowel de reguliere controles als de hercontroles op alle locaties als onvoldoende wordt beoordeeld, heeft de Opdrachtgever het recht dit te beschouwen als herhaalde wanprestatie, wat de Opdrachtgever het recht geeft het contract met onmiddellijke ingang te beëindigen conform het gestelde in artikel 18 van de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen van Goederen en Diensten aan Stichting Triade voor katholiek primair onderwijs te Geleen.