

18-dec-2023

BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN V1.0

OPENBARE AANBESTEDING SCHOONMAAKONDERHOUD & GLASBEWASSING

STICHTING CONFESSIONEEL PRIMAIR ONDERWIJS WATERLAND

Status

Uitgevoerd door

In opdracht van

0302-53-2023 - Versie 1.0

ICCA Advies BV

Stichting Confessioneel Primair Onderwijs
Waterland

ICCA Advies

Eikklop 15

8375 CP Oldemarkt

Tel. 056 185 09 58

info@iccaadvies.eu

<https://www.iccaadvies.eu>

INHOUD

1. Schoonmaakonderhoud
2. Glasbewassing
3. Personeel
4. Veiligheid
5. Middelen en materialen
6. Communicatie
7. Voorbereiding calculatie
8. Contractbeheer en -management
9. Kwaliteit
10. Financieel
11. Exit regeling

Stichting Confessioneel Primair Onderwijs Waterland (hierna te noemen: CPOW) heeft een Programma van Eisen opgesteld. In dit document treft de Inschrijver alle relevante informatie en eisen aan ten behoeve van de schoonmaakdienstverlening in de locaties van CPOW. Inschrijver dient bij Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met onderstaande eisen.

1. Schoonmaakdienstverlening	4
1.1. Inspanningsgericht contract	4
1.2. Frequenties	4
1.3. Werktijden dagelijkse schoonmaak	4
1.4. Werkbare dagen	5
1.5. Code verantwoordelijk marktgedrag	5
1.6. Periodieke werkzaamheden	5
1.7. Taakkaarten	6
2. Glasbewassing	7
2.1. Frequenties	7
2.2. Planning glasbewassing	7
2.3. Uitvoering glasbewassing	7
3. Personeel	8
3.1. Inzet medewerkers	8
3.2. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	8
3.3. Opleiding	8
3.4. Herkenbaarheid	8
3.5. Inzet jeugdigen	8
3.6. Inzet van uitzendkrachten	9
3.7. Personeelsbezetting	9
3.8. Sociaal Return	9
4. Veiligheid	10
4.1. Risico- Inventarisatie en Evaluatie	10
4.2. Bedrijfs hulpverlening (BHV)	10
4.3. Veiligheid	10
4.4. Ziekteverzuim en Arbo	11
4.5. Afsluiten objecten	11
4.6. Gladheidsbestrijding	11
5. Middelen en materialen	12
5.1. Ruimten, middelen en materialen ter beschikking	12
5.2. Schoonmaak apparatuur	12
5.3. Afvalzakken	12
5.4. Wasmachine	12
5.5. Sanitaire artikelen	12
5.6. Inzet reinigingsmiddelen	12
6. Communicatie	14
6.1. Communicatieschema	14
6.2. Managementinformatie	15
6.3. Object informatieboek	15
6.4. Logboek (digitaal)	16
6.5. Opvolging en registratie klachten	16
6.6. Registratie extra opdrachten	16
6.7. Bereikbaarheid bij calamiteiten	16
7. Voorbereiding calculatie	16
7.1. Overname personeel	16
7.2. Calculatiemodel	17
7.3. Eisen invullen calculatiemodule	17
7.4. Eisen tariefstelling in relatie met de CAO	17
7.5. Eisen tariefstelling in relatie tot de arbeidsvoorwaarden	17
7.6. Investeren machines	18
7.7. Nulmeting	18
8. Contractbeheer en -management	18
8.1. Contractmutaties	18
8.2. Kritische Proces indicatoren (KPI)	19
9. Kwaliteit	20
9.1. DKS (Procescontrole)	20
9.2. VSR-IMPO Controle	20
9.3. Algemeen	21

9.4. Beleving	21
10. Financieel	23
10.1. Facturering	23
10.2. Facturering regulier schoonmaakonderhoud	23
10.3. Facturering periodiek schoonmaakonderhoud	23
10.4. Facturering extra werkzaamheden	23
10.5. Glasbewassing	24
11. Exitregeling	25

1. Schoonmaakdienstverlening

1.1. Inspanningsgericht contract

Aanbestedende Dienst wenst maximaal gebruik te maken van de expertise van de Inschrijver voor wat betreft uitvoering, planning en begeleiding van de schoonmaakdienstverlening. Zeker in een dynamische omgeving als bij CPOW is dit van belang. De Inschrijver dient de reguliere- en de periodieke schoonmaakdienstverlening uit te voeren volgens een inspanningsgericht contract.

Onder schoonmaakdienstverlening verstaat CPOW:

Het verzorgen van reguliere schoonmaak. Het betreft onder andere: schoollokalen, kantines, algemene ruimtes, toiletruimtes, computerlokalen, kantoorruimten, gymzalen, speellokalen;

- Het verzorgen van periodieke schoonmaak;
- Het verzorgen van incidentele schoonmaak (bijvoorbeeld voor en/of na evenementen);
- Het verzorgen van calamiteiten schoonmaak (bijvoorbeeld bij/na lekkages, vandalisme);
- Het verzorgen van specialistische schoonmaakwerkzaamheden, zoals vloeronderhoud;
- Het verzorgen van glasbewassing;
- Het bijvullen van sanitaire schoonmaakmiddelen.

Zie Bijlage C: Kwaliteitsontwerp.

1.2. Frequenties

In het calculatiemodel, tabblad: basis ruimtestaat, zijn per ruimtesoort de hoofdfrequenties opgenomen. De hoofdfrequenties geven per ruimte aan welke frequentie er per jaar van toepassing is voor de betreffende ruimte. De Inschrijver dient de schoonmaakdienstverlening volgens deze frequenties uit te voeren.

Zie Calculatiemodellen (tabblad 1.3 Basis ruimtestaat).

1.3. Werktijden dagelijkse schoonmaak

Inschrijver dient de schoonmaakdienstverlening op vastgestelde tijden uit te voeren.

De specifieke werktijden per locatie zijn weergegeven in Bijlage Gebouw gebonden bijzonderheden. Het is nadrukkelijk niet toegestaan om, zonder vooraf overleg met de de locatie verantwoordelijke, het dagelijks schoonmaakonderhoud van maandag t/m vrijdag buiten de CAO werktijden van 06:00 uur tot 21:30 uur uit te voeren. In het logboek dient de medewerker de aanvang- en eind tijd van de het uitvoeren van het schoonmaakproces te vermelden.

Zie Bijlage E: Gebouw gebonden bijzonderheden.

1.4. Werkbare dagen

Inschrijver dient voor de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening rekening te houden met diverse bezettingen van een aantal weken per jaar. Onderwijsweken voor het reguliere onderwijs betreft een bezetting van veertig (40) weken, voor de externe gebruikers (BSO/VSO/NSO/VVE) betreft het een variabel aantal weken per jaar. De specifieke bezetting per gebruiker zijn per locatie weergegeven in Bijlage Gebouw gebonden bijzonderheden.

Zie Bijlage E: Gebouw gebonden bijzonderheden.

1.5. Code verantwoordelijk marktgedrag

CPOW heeft als uitgangspunt genomen dat Inschrijvers zich richten op de afspraken die zijn gemaakt in de "code verantwoordelijk marktgedrag". CPOW onderschrijft de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de Inschrijver dat zij in het licht van de code handelt als een goed werkgever.

CPOW wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in de praktijk worden toegepast. De door de inschrijver gecalculeerde productie- en toezichten t.b.v. het schoonmaakonderhoud dienen te allen tijde te worden ingezet.

Het tijdens de contractduur niet naleven van de code verantwoordelijk marktgedrag, kan voor de Opdrachtgever aanleiding zijn tot het ontbinden van het contract.

1.6. Periodieke werkzaamheden

De Inschrijver dient conform deze paragraaf een planning op te stellen voor de periodieke werkzaamheden. Deze laagfrequent uit te voeren schoonmaak-handelingen, zoals vermeld in de Bijlage Kwaliteitsontwerp, dienen minimaal volgens de vermelde frequentie te worden uitgevoerd.

In de zomervakantie dienen alle periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd in de eerste vier weken (inclusief binnenzijde glasbewassing en periodiek vloeronderhoud), vanaf de 5e week zijn leerkrachten aanwezig om het nieuwe schooljaar voor te bereiden.

CPOW zal voorafgaand aan de diverse vakantieperioden een opgave verstrekken in welke locaties bouw-, herstel-, of schilderwerkzaamheden worden gepland. In overleg wordt bepaald op welke wijze de periodieke werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd.

Om te voorkomen dat tijdens de (warme) vakantiedagen zich fruitvliegjes kunnen ontwikkelen, dient bij de uitvoering van de (periodieke) werkzaamheden geen afval (fruit en ander voedsel) in de afvalbakken van de onderwijslocaties te worden gedeponereerd.

Zie Bijlage C: Kwaliteitsontwerp.

De Inschrijver dient een planning op weeknummers van de laagfrequente werkzaamheden bij aanvang van de Overeenkomst aan CPOW ter beschikking te stellen en na goedkeuring van CPOW uit te voeren. De Inschrijver zal zorgdragen voor het jaarlijks updaten van genoemde planning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan CPOW.

De niet verrichte laagfrequente werkzaamheden kunnen vanzelfsprekend niet in rekening worden gebracht indien deze niet in zijn geheel zijn uitgevoerd. Indien laagfrequente werkzaamheden niet volgens de opgestelde planning kunnen worden uitgevoerd, dient de Inschrijver dit tijdig schriftelijk met opgave van reden te vermelden aan CPOW. De Inschrijver dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking (na akkoord van CPOW) van de planning mag daarbij één week zijn.

1.7. Taakkaarten

De Inschrijver dient er voor zorg te dragen, dat er op basis van het kwaliteitsontwerp voor de hoog-, en laagfrequente werkzaamheden duidelijke taakkaarten worden ontworpen ten behoeve van de medewerkers. Deze taakkaarten dienen bij aanvang van de Overeenkomst voor de uitvoerende medewerkers beschikbaar te zijn.

Om de Dienstverlening van de Inschrijver en de onderwijslocaties vast te leggen en bij te houden, zijn voor het primair basisonderwijs twee schoonmaak taakkaarten ontwikkeld. Eén voor de gehele onderwijslocatie (schoonmaakkaart School) en één voor de klas (Klassenkaart). Door de taakkaarten bij te houden, samen te bespreken (onderwijslocatie en Inschrijver) en regelmatig te evalueren, ontstaat er zowel bij de Inschrijver als bij de onderwijslocatie meer zicht op het schoonmaakwerk en op zaken die eventueel misgaan. 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.

Voor meer informatie zie: (<http://www.naareengezondeschool.nl>)

2. Glasbewassing

2.1. Frequenties

Algemene uitgangspunten hierbij zijn:

- Onderwijslocaties buitenzijde gevelglas met een frequentie van 2 x per jaar;
- Onderwijslocaties binnenzijde gevelglas met een frequentie van 1 x per jaar;
- Onderwijslocaties separatieglass met een frequentie van 1 x per jaar.

In het calculatiemodel zijn de m2 glas gespecificeerd. Voor uw calculatie dient u uit te gaan van deze aangegeven gegevens.

Zie Calculatiemodellen (tabblad 1.9 Glasbewassing).

2.2. Planning glasbewassing

De Inschrijver dient in een aaneengesloten periode zonder onderbreking de glasbewassing uit te voeren. Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van CPOW. Momenteel worden de werkzaamheden uitgevoerd in de onderwijs vrije periodes. Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, dient dit minimaal twee weken van tevoren, schriftelijk, te worden gemeld aan CPOW.

De Inschrijver dient daarbij aan te geven, wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn. Ook op verzoek van CPOW kan worden afgeweken van de planning.

2.3. Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel.

Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Buitendeuren dienen in zijn geheel te worden gereinigd. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

In Bijlage C zijn de Algemene aanwijzingen glasbewassing opgenomen. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methode fouten (o.a. lekstroken, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten. Lekstroken en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. dienen te worden verwijderd. De kwaliteit van de werkzaamheden dient te voldoen aan het kwaliteitsniveau zoals omschreven in Bijlage C.

Zie Bijlage C: Kwaliteitsontwerp.

3. Personeel

3.1. Inzet medewerkers

De Inschrijver dient conform de in Nederland geldende regels zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers in het bezit zijn van alle relevante documenten. CPOW dient te allen tijde inzage te kunnen krijgen in deze documenten. Indien CPOW bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker van Inschrijver is CPOW gerechtigd om te allen tijde te wisselen in personeel van Inschrijver.

3.2. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Inschrijver verklaart dat alle personen die bij CPOW werkzaamheden verrichten een officiële (Nederlandse) VOG voor het onderwijs hebben. De kosten voor het aanvragen van deze verklaring(en) komen voor rekening van Inschrijver.

Bij indiensttreding en/of vervanging van medewerkers zijn Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) nooit ouder dan zes (6) maanden. Inschrijver verstrekt jaarlijks een opgestelde verklaring waaruit blijkt dat de in te zetten medewerkers in het bezit zijn van een VOG.

3.3. Opleiding

Inschrijver dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden aantoonbaar geschoolde (SVS of vergelijkbare interne bedrijfsopleiding) en betrouwbare medewerkers in te zetten. Indien dit niet het geval is dient binnen één (1) jaar 100 % van de medewerkers van Inschrijver een landelijk erkend diploma Basis Opleiding Schoonmaken door de RAS te hebben behaald.

Opleiding en training van de eigen medewerkers van Inschrijver is de volledige verantwoordelijkheid van Inschrijver. Alle kosten voor opleiding en training zijn voor rekening van de Inschrijver.

Personele eisen:

- De objectleid(st)er dient minimaal over MBO werk en denkniveau te beschikken en is minimaal SVS-basis module leidinggevend of vergelijkbaar geschoold;
- De Inschrijver draagt er zorg voor dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is, indien de aard van de werkzaamheden dit verlangt;
- Direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen;
- De medewerkers dienen de Nederlandse taal te kunnen verstaan en te spreken.

3.4. Herkenbaarheid

Het dragen van bedrijfskleding door de medewerkers van Inschrijver is verplicht.

Deze werkkleding moet representatief en schoon zijn. Alle medewerkers dienen herkenbare dienstkleding te dragen, gesloten schoeisel en indien vereist veiligheidskleding en schoeisel.

Een medewerker die niet aan het voorgenoemde aspect voldoet, kan toegang tot de gebouwen geweigerd worden. De verantwoordelijkheid voor het dragen van bedrijfskleding en de kosten hiervan liggen bij Inschrijver.

3.5. Inzet jeugdigen

Inschrijver dient zorg te dragen voor de naleving van wet- en regelgeving omtrent tewerkstelling van jeugdigen. De inzet van jeugdigen (~~jonger dan 22 jaar~~) (jonger dan 21 jaar) dient beperkt te

zijn, maximaal 10%. Inzet van medewerkers jonger dan 18 jaar mag alleen tijdens de zomermaanden (juli en augustus).

3.6. Inzet van uitzendkrachten

Inschrijver dient zoveel mogelijk te voorkomen dat de inzet van uitzendkrachten nodig is. Indien in uitzonderlijke gevallen, bij oplossingen voor kortstondige problemen, wel uitzendkrachten worden ingezet, mag de maximale inzet van uitzendkrachten ten hoogste 7.5% van het totale aantal productie uren per jaar bedragen.

3.7. Personeelsbezetting

Inschrijver dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. Inschrijver dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder voor vakantieperioden geldt dat Inschrijver kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van een planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd. Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevenden wordt CPOW geïnformeerd over de vervangingsregeling.

3.8. Sociaal Return

Opdrachtgever heeft verschillende verplichtingen op het gebied van Social Return. Dit past volledig bij de missie.

Middels de inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met Paragraaf 3.8 en dient hiertoe Bijlage G Verklaring bereidheid mee te werken aan Sociaal Return in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen bij de inschrijving.

Zie Bijlage G: Verklaring bereidheid Sociaal Return.

4. Veiligheid

4.1. Risico- Inventarisatie en Evaluatie

Inschrijver dient binnen twee (2) maanden na het ingaan van de Overeenkomst een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) te hebben opgesteld en deze ter inzage en goedkeuring aan CPOW te verstrekken. Hierbij dienen o.a. alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst dient een digitale versie te zijn aangeleverd aan de afdeling huisvesting van CPOW. Inschrijver heeft de verantwoordelijkheid CPOW tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren van en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Inschrijver. CPOW is verantwoordelijk voor de keuring en werking van Gebouw gebonden installaties.

Inschrijver heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en heeft een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Inschrijver dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In samenwerking zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Inschrijver is zelfverantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en is verantwoordelijk voor de kosten.

4.2. Bedrijfshulpverlening (BHV)

Medewerkers van Inschrijver verblijven bij het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de gebouwen van CPOW en vallen tijdens openingstijden van de locatie als zodanig onder de BHV-organisatie van CPOW. Medewerkers van de Inschrijver zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openstelling van de locatie dient Inschrijver te zorgen voor een adequate BHV-opvolging.

4.3. Veiligheid

Inschrijver is verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkasten, ook gedurende de schoonmaak werktijden. Inschrijver instrueert zijn medewerkers schoonmaakmiddelen en werkkarren niet onbeheerd te laten.

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het Arboconvenant Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Inschrijver zal zich houden aan de voorschriften, met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van Inschrijver in en om de gebouwen van CPOW. Indien zich hier wijzigingen in voordoen dan zal dit schriftelijk gemeld worden zodat Inschrijver in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies.

Inschrijver is aansprakelijk voor schade tijdens de uitvoering van het contract, zoals vermeld in de aansprakelijkheidsparagraaf in de Overeenkomst van CPOW.

Onder meer uit hoofde van veiligheid is Inschrijver verantwoording verschuldigd aan CPOW voor alle op het project ingezette medewerkers. Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat alle

instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en begrepen.

Werkzaamheden op hoogte of werkzaamheden waardoor een onveilige situatie kan ontstaan zoals bij natte vloeren, dienen duidelijk afgezet te worden met waarschuwingsborden, die door Inschrijver aangeschaft dienen te worden.

4.4. Ziekteverzuim en Arbo

Inschrijver is verantwoordelijk voor een adequaat preventief ziekteverzuimbeleid. Inschrijver dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbo-wetgeving door zijn medewerkers.

4.5. Afsluiten objecten

De deuren van alle ruimten moeten tijdens de schoonmaakwerkzaamheden opengelaten worden. Bij het verlaten van een ruimte dienen ramen en deuren afgesloten te worden en de verlichting uitgezet te worden.

4.6. Gladheidsbestrijding

Op de diverse onderwijslocaties is het mogelijk dat er 'incidenteel' een beroep wordt gedaan op gladheidsbestrijding.

De uit te voeren maatregelen van gladheidsbestrijding zijn onder te verdelen in preventieve en correctieve maatregelen. Preventief houdt in het voorkomen van gladheid door bevrozing en rijp vorming (condensatiegladheid). Deze activiteit valt buiten de gehele opdracht.

Correctief betekent het verwijderen van winterse neerslag zoals sneeuw. Er zijn verschillende soorten gladheid waarmee rekening gehouden moet worden, namelijk:

- Opvriezen, IJzel, Hagel en/of Sneeuwval.

Na binnenkomst van een verzoek door een onderwijslocatie dient dezelfde dag de toegang vanaf straatniveau tot de entree deur(en) en de toegang naar de fietsenstalling vanaf straatniveau naar entree deur veilig en bereikbaar te zijn. De openingstijden van de locatie zijn opgenomen in bijlage Bijlage E Gebouw gebonden bijzonderheden

De dienstverlening betreft een all-in dienstverlening, de inschrijver is verantwoordelijk voor adequate inzet van ervaren medewerkers en voor de aard van de werkzaamheden passend materieel. De kosten voor de uitvoering voor deze werkzaamheden dienen door de Inschrijver te worden opgegeven in bijlage Calculatiemodellen, tabblad 1.7-Afroep prijs – onderdeel Prijsvorming Gladheidsbestrijding.

Zie Calculatiemodellen (tabblad 1.7 Afroep prijs).

5. Middelen en materialen

5.1. Ruimten, middelen en materialen ter beschikking

CPOW stelt onderstaande ruimten en middelen beschikbaar, de Inschrijver dient hier gebruik van te maken:

- Werkkasten
- Energie en water

De eventueel aan Inschrijver ter beschikking gestelde werkkasten zijn te allen tijde opgeruimd en schoon en worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze beschikbaar worden gesteld.

Informatie omtrent de aanwezigheid van werkkasten zijn weergegeven in Bijlage Gebouw gebonden bijzonderheden.

Zie Bijlage D: Gebouw gebonden bijzonderheden.

5.2. Schoonmaak apparatuur

Inschrijver dient zoveel mogelijk milieubesparende machines in te zetten met een zo laag als mogelijk elektriciteitsgebruik. Elektrische apparatuur is voorzien van een NEN-EN 50110/ NEN 3140 of een daaraan gelijkwaardig certificaat en wordt onderhouden volgens de in deze normen gestelde eisen. Alle in te zetten machines/ materieel zijn voor rekening van Inschrijver.

5.3. Afvalzakken

Inschrijver levert de afvalzakken en schoonmaakmiddelen op eigen kosten.

Deze kosten dienen in de jaarkosten van de schoonmaakdienstverlening te zijn opgenomen.

5.4. Wasmachine

De mogelijkheid voor het gebruikmaken van een wasmachine (microvezel doeken) is bespreekbaar met de locatie verantwoordelijke. Informatie omtrent de aanwezigheid van wasmachines zijn weergegeven in Bijlage gebouw gebonden bijzonderheden.

Zie Bijlage D Gebouw gebonden bijzonderheden.

5.5. Sanitaire artikelen

Inschrijver draagt zorg voor het dagelijks aanvullen van sanitaire middelen (zoals onder andere toiletpapier, handdoek-rollen/papier, zeepdispensers, luchtverfrissers e.d.). De sanitaire middelen worden door de Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

5.6. Inzet reinigingsmiddelen

Inschrijver zet producten in die voldoen aan de milieucriteria uit de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid (www.mvicriteria.nl). CPOW heeft de eisen in redelijkheid en billijkheid, passend bij de Opdracht, aangepast.

Inschrijver gaat akkoord met de eisen aan schoonmaakproducten, scholing, verpakking en verbeterplan.

- 46.1 Schoonmaak/ Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken is verplicht
- 46.2 Schoonmaak/ Gebruik geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen;
- 46.3 Schoonmaak/ Na-vulbare flacons zijn verplicht;

-
- 46.4 Schoonmaak: periodieke scholing;
 - 46.5 Schoonmaak/ Opstellen van voorschriften voor milieuvriendelijke, gezonde en veilige werkwijze;
 - 46.6 Herbruikbare microvezel doeken en droog reinigen van harde vloerbedekking;
 - 46.7 Schoonmaak/ Secundaire verpakking van gerecycled materiaal;
 - 46.8 Schoonmaak/ Inschrijver en CPOW stellen binnen half jaar verbeterplan op.

Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken is verplicht. De te gebruiken reinigings- en onderhoudsproducten voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU- milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.

De Inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen. Een EU-milieukeur zijn de EU Ecolabel-certificaten.

6. Communicatie

6.1. Communicatieschema

De beoogde communicatie- en overlegstructuur tussen CPOW en Inschrijver vindt op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch) plaats. In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionarissen CPOW beoogd heeft voor de overleggen. De definitieve onderwerpen, de aanwezige functionarissen van CPOW, de definitieve functionarissen van de Inschrijver en de frequenties worden tijdens de implementatieperiode in samenspraak met de Inschrijver vastgesteld.

CPOW is vrij om de frequenties, de functionarissen van CPOW en Inschrijver op te schalen als een ontstane situatie hierom vraagt.

De Inschrijver is verantwoordelijk voor de verslaglegging met afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Verder moet er een aanspreekpunt van Inschrijver aanwezig zijn om dagelijks wensen en/of opmerkingen te communiceren.

Niveau	Opdrachtgever	Inschrijver	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen
Strategisch	Voorzitter CvB Beleidsmedewerker huisvesting ICCA Advies BV	Directeur of district manager	1x per jaar	- Ontwikkelingen - Samenwerking, evaluatie/ beoordeling contract, visie en bijdrage op doelstellingen ontwikkeling en prestaties - Budget versus realisatie, formele wijzigingen contractstatus - Goedkeuren jaarplanning
Tactisch	Beleidsmedewerker huisvesting ICCA Advies BV	Rayonleiding	2x per jaar	- Ontwikkelingen, evaluatie/ beoordeling contract SLA gehele dienstverlening - Evaluatie samenwerking, facturering, voortgang
Tactisch (per locatie)	Schooldirecteur	Rayonleiding	1x per half jaar	-SLA – per locatie Knelpunten, verbeter acties, personele ontwikkelingen, projecten
Operationeel (per locatie)	Schooldirecteur	Rayonleiding	1x per kwartaal	- Kwaliteit dienstverlening - Ontwikkelingen korte termijn - Personele ontwikkelingen en vervanging tijdens vakantieperiodes - Projecten/evenementen
Operationeel	Schooldirectie of aangewezen functionaris	Medewerker	Dagelijks (indien nodig)	- Logboek - Dagelijkse zaken

6.2. Managementinformatie

Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Inschrijver periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract.

De managementinformatie wordt aangeleverd aan de schooldirecteur op locatieniveau.

Deze managementinformatie wordt met betrekking tot de gehele scope van dienstverlening aangeleverd aan de beleidsmedewerker huisvesting. Inschrijver stuurt deze informatie minimaal één week voorafgaand aan het overleg toe.

De eerste managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk één maand voor start van de dienstverlening. Dit is een voorbeeld voor hoe de managementinformatie er uit gaat zien. CPOW dient deze wijze van aanleveren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het einde van de eerste maand na start dienstverlening. Vervolgens worden de rapportages uiterlijk vier weken na het einde van ieder kwartaal aangeleverd. De inhoud van de managementrapportage vormt tevens input voor de resultaatbepaling van de Kritische succesfactoren.

De onderwerpen die CPOW minimaal wil terugzien in de managementrapportages zijn:

- Algemene informatie, zoals locaties, ingezette uren regulier/periodiek, extra uren;
- Status resultaten van de interne proces kwaliteitscontroles;
- Wijzigingen in scope;
- Budget versies realisatie en forecast;
- Vaste versus variabele dienstverlening;
- Acties en verbeterpunten;
- Openstaande facturen;
- Overzicht klachten, meldingen en storingen;
- Planning;
- Personeel (ziekteverzuim, percentage uitzendkrachten en opleidingen)
- Personeelsmutaties.

Van Inschrijver wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie).

Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Inschrijver bepaald. CPOW verwacht dat Inschrijver hierover adviseert op basis van ervaring.

6.3. Object informatieboek

Inschrijver dient zorg te dragen voor een object informatieboek op de locaties. Het object informatieboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Bedrijfs- en contactinformatie van Inschrijver en CPOW;
- Productinformatie- en veiligheidsbladen (VIB);
- Actuele werkprogramma's;
- Actuele taakkaarten;
- Actuele planningen periodieke werkzaamheden en uitgevoerde periodieke werkzaamheden.

6.4. Logboek (digitaal)

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Inschrijver en medewerkers van CPOW dient gebruik te worden gemaakt van een 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 medewerker dient dagelijks het logboek te lezen en te paraferen. De projectleiding dient bij het ieder bezoek (minimaal 1 x per maand) aan de locaties het logboek in te zien en te paraferen.

6.5. Opvolging en registratie klachten

Inschrijver dient adequaat te reageren op een klacht door deze te verhelpen en terug te koppelen richting de locatie verantwoordelijke welke actie is ondernomen. Indien het oplossen van de klacht c.q. het probleem meer dan één dag verlangt, dient dit te worden gecommuniceerd met CPOW. Inschrijver dient een klachtenregistratie bij te houden en te bespreken in het operationeel overleg.

6.6. Registratie extra opdrachten

Inschrijver dient alleen extra opdrachten aan te nemen van de daarvoor geautoriseerde medewerkers van CPOW. Voor extra werkzaamheden is een offerte en schriftelijke opdracht van de budgethouder van CPOW vereist. Direct aansluitend op de uitvoering zal Inschrijver de werkzaamheden opleveren aan de verantwoordelijke functionaris. Indien akkoord bevonden, zal deze de opdrachtbon van Inschrijver tekenen en het origineel behouden. Deze werkzaamheden dienen op afroep te worden uitgevoerd tegen de regietarieven conform Inschrijving.

Zie Calculatiemodellen (tabblad 1.7 Afroepprijs).

6.7. Bereikbaarheid bij calamiteiten

Er is sprake van een calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of veiligheid van mensen of gebouwen te herstellen.

Buiten de uitvoeringsuren dient Inschrijver ten behoeve van eventueel bij CPOW optredende calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn en na een melding binnen één uur ter plaatse van deze calamiteit aanwezig te zijn. Dit geldt voor alle kalenderdagen. De Inschrijver beschikt over de noodzakelijke apparatuur en machines om de calamiteit kundig op te lossen.

7. Voorbereiding calculatie

7.1. Overname personeel

In het kader van deze Aanbesteding en de tussen partijen te sluiten Overeenkomst, dient artikel 38 (Werkgelegenheid bij Overeenkomstwisseling) van de CAO te worden gevolgd. Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor de medewerkers is minimaal conform de CAO voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. De Inschrijving van Inschrijver dient gebaseerd te zijn op de werkelijke kosten, inclusief de eventuele overname van de medewerkers van de huidige partij.

Zie Overnamekosten personeel - Perceel 1 en 2

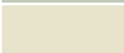
7.2. Calculatiemodel

De Inschrijver dient, conform het calculatiemodel, per ruimtecategorie een opgave te verstrekken van de kengetallen in uren per m² per jaar en de daarmee overeenkomende productienormen per m² per uur. De ruimtestaat is in het calculatiemodel toegevoegd. Deze ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit niet uit, dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden ten gevolge van wijzigingen in het/(de) gebouw(en).

De Inschrijver dient voor de calculatie uit te gaan van de aanwezige ruimtegegevens in het calculatiemodel. De contract jaarprijs wordt berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor (in)direct toezicht, Gebouw gebonden werkzaamheden, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten. Voor de prijsvorming dient de Inschrijver alle tabbladen volledig in te vullen. Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het geldende CAO per 1 januari 2024 inclusief de kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, machines en middelen (inclusief plastic zakken), alsmede de overige indirecte kosten dienen te worden opgenomen in de uurtarieven, exclusief de verschuldigde BTW.

7.3. Eisen invullen calculatiemodule

In de diverse tabbladen van het calculatiemodel perceel 1 en perceel 2 is in kleur en tekst het volgende aangegeven:

	Invulvelden
	Keuzevelden
	Formule-velden 'niet wijzigen'

Eisen aan de Inschrijving met betrekking tot de bovenstaande gekleurde velden met bijbehorende tekst.

CPOW stelt – op straffe van uitsluiting – dat alle invulvelden dienen te worden ingevuld met een getal is groter dan nul (0), de keuze- en formule-velden niet worden gewijzigd c.q. verwijderd.

7.4. Eisen tariefstelling in relatie met de CAO

Eisen aan de Inschrijving met betrekking tot de relatie CAO bruto uurlonen overeenkomstig **loongebouw per 01 januari 2024**.

Zie Calculatiemodellen tabblad 1.4-Opbouw uurtarieven (celbereik N13:T17).

7.5. Eisen tariefstelling in relatie tot de arbeidsvoorwaarden

Eisen aan de Inschrijving met betrekking tot de relatie tussen de hoogte van het tarief en het respecteren van de CAO en een acceptabele werkdruk voor de in te zetten medewerkers van Inschrijver.

CPOW stelt – op straffe van uitsluiting – binnen de gestelde grenswaarde van minimaal € 28,40 (= inschrijfprijs/productie uren) exclusief BTW, zijn inschrijfprijs aan te bieden.

Zie Calculatiemodellen tabblad 1.0-Contractblad (cel F83).

7.6. Investerings machines

Bij een eventuele investering in machines van meer dan € 1.000,00 per machine (netto aanschafprijs, excl. BTW) dient de Inschrijver deze machines niet te verdisconteren in het uurtarief maar separaat als investeringsvoorstel in te dienen. Hieronder vallen onder meer veegmachines en/of schrob- /zuigautomaten. Voor investering in machines gelden de navolgende voorschriften:

- Investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien CPOW vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd investeringsvoorstel van de Inschrijver;
- Investeringsvoorstellen dienen te zijn gespecificeerd naar aanschafkosten, onderhoudskosten, afschrijvingstermijn, renteverlies en verzekeringskosten; alle slijtvaste en niet slijtvaste onderdelen van machines dienen te worden opgenomen in het onderhouds- en investeringsplan. De kosten voor het gebruik van borstels, filters, etc. zijn voor rekening van de Inschrijver;
- De Inschrijver dient het totaal van de investeringskosten te specificeren op het betreffende contractblad van het calculatiemodel;
- De Inschrijver dient, gelet op de financiële omvang van de investeringen in combinatie met de technische en economische levensduur van machines, uit te gaan van een gemiddelde afschrijvingstermijn van vier (4) jaar.

Zie Calculatiemodellen (Tabblad 1.6-Machine-investeringskosten)

7.7. Nulmeting

De technische kwaliteit van het schoonmaakonderhoud dient op het moment van contractwisseling overeen te komen met het kwaliteitsniveau, zoals afgesproken in de huidige Overeenkomst. Om dit te kunnen bepalen dient er veertien (14) werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum van het nieuwe contract door zowel de huidige leverancier als de gegunde Inschrijver een nulmeting te worden uitgevoerd.

CPOW is van mening dat beide partijen met een professionele inslag gezamenlijk en zelfstandig tot een oordeel per locatie zullen komen. Indien beide partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, wordt er door CPOW een onafhankelijke derde aangewezen. De kosten voor het inschakelen van een, door CPOW, onafhankelijke derde zijn voor rekening van de partij welke onterecht een beroep heeft gedaan op het oordeel van een onafhankelijke derde.

8. Contractbeheer en -management

8.1. Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal ruimten kan de omvang van het contract wijzigen, de Inschrijver dient hier flexibel in op te treden. De Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door CPOW minimaal zes (6) weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de Inschrijver. Hierdoor wordt de Inschrijver in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken. In het kader van contractbeheer worden mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bijgehouden door CPOW.

Mutaties in het gebouw of het kwaliteitsontwerp kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de Inschrijver. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De Inschrijver ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend email). Periodiek ontvangt de Inschrijver een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de Inschrijver een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Inschrijver dient als volgt met deze mutaties om te gaan:

- Leegstand/ mutatie van afdelingen of delen van afdelingen (> 500 m²) worden op maandbasis verrekend;
- Leegstand van afdelingen of individuele ruimten (< 500 m²) worden op kwartaalbasis verrekend;
- Mutaties in ruimtegebruik worden per kwartaal verrekend.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel het schoonmaakcontract actueel te houden voor CPOW en de Inschrijver. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van CPOW en de Inschrijver.

Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Inschrijver hierin vereist.

8.2. Kritische Proces indicatoren (KPI)

CPOW heeft in zijn aanvraag voor de schoonmaakdienstverlening subgunningscriteria aangegeven die als doelstellingen zijn opgenomen in het programma van Eisen.

G1 Controle op de afspraken

G2 Communicatie

G3 Goed werkgeverschap

Deze doelstellingen zijn vertaald naar een Kritische Proces indicatoren (hierna: KPI) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit is zowel resultaatgericht- als stuur gericht.

De KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging.

De performance van Inschrijver dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Inschrijver de vastgestelde target niet behaalt dient Inschrijver binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient CPOW een verbetering te zien. Dit zal als agendapunt worden besproken tijdens het volgende tactische overleg.

De KPI's worden per locatie gemeten en worden voor de totale dienstverlening gemeten. De uitwerking van de SLA's factoren dienen ook op deze twee niveaus te worden uitgevoerd en besproken. Dit zal in beide tactische overleggen als agendapunt worden opgenomen. De verdere invulling van deze systematiek wordt in het implementatieplan vastgesteld.

CPOW behoudt zich het recht voor om de percentages van de weging aan te passen. Inschrijver wordt hier voor aanvang van een nieuw schooljaar over geïnformeerd.

Zie Bijlage F: KPI (Kritische Proces indicatoren)

9. Kwaliteit

9.1. DKS (Procescontrole)

Voor de dagelijkse procesbewaking dient de Inschrijver gebruik te maken van het dagelijks controlesysteem (DKS). De DKS-controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De Inschrijver dient middels de managementrapportage aan te tonen dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt.

9.2. VSR-IMPO Controle

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075. De kwaliteitsmetingen worden per locatie door CPOW (of een door CPOW aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is vier (4) maal per jaar. CPOW is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De Inschrijver kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs.

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075. het kwaliteitmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie leslokalen en verkeersruimten. In de ruimtecategorie sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL van 4%.

Voor uitvoering van een kwaliteitsmeting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten gerapporteerd aan de Inschrijver. De Inschrijver dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

De kwaliteitsmetingen zullen als volgt worden uitgevoerd:

Kwaliteitsmeting 1

1e kwaliteitsmeting volgens het VSR-IMPO kwaliteitmeetsysteem. Bij een onvoldoende in één of meerdere ruimtecategorieën zal de Inschrijver ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Indien er geen voldoende resultaat is behaald volgt hierop volgt een her-controle volgens het VSR-IMPO kwaliteitmeetsysteem op kosten van de Inschrijver.

Kwaliteitsmeting 2

2e kwaliteitsmeting volgens het VSR-IMPO kwaliteitmeetsysteem. Bij een onvoldoende in één of meerdere ruimtecategorieën zal de Inschrijver ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Indien er geen voldoende

resultaat is behaald volgt hierop volgt een her-controle volgens het VSR-IMPO kwaliteitmeetsysteem op kosten van de Inschrijver.

Kwaliteitsmeting 3

Vervolgens wordt een 3e meting uitgevoerd op de locatie. De 3e kwaliteitsmeting vindt plaats op basis van het VSR-KMS kwaliteitmeetsysteem. Wanneer opnieuw de doelstelling niet wordt behaald volgt een geconstateerde wanprestatie. CPOW heeft het recht om op basis van deze wanprestatie de Overeenkomst geheel te ontbinden of gedeeltelijk te ontbinden en over te dragen naar de gegunde Inschrijver van het andere perceel.

Indien de Overeenkomst geheel wordt ontbonden zijn alle kosten van de ontbinding en de kosten voor het selecteren, contracteren en implementeren van de Overeenkomst van de nieuwe leverancier voor rekening van Inschrijver.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor onaangekondigde metingen uit te laten voeren volgens de VSR systematiek. Dit zal door een onafhankelijke derde partij worden uitgevoerd. De resultaten van de onafhankelijke en interne metingen zullen besproken worden in de periodieke besprekingen.

Indien uit controles blijkt dat de kwaliteit niet voldoet aan de eisen en er her-controles noodzakelijk zijn, komen deze voor rekening van de Opdrachtnemer en worden ook rechtstreeks aan de Opdrachtnemer gefactureerd door de externe onafhankelijke adviesorganisatie. Alle ruimtecategorieën worden gecontroleerd gedurende deze her-controle.

De resultaten van de kwaliteitsmetingen die worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gediplomeerde VSR kwaliteitsinspecteur/-controleur van een externe, onafhankelijke adviesorganisatie kunnen niet ter discussie worden gesteld en er kan geen relatie worden gelegd tussen de onafhankelijke metingen en de door de Inschrijver uitgevoerde metingen.

Indien een her-controle noodzakelijk is wordt er altijd direct een verbeterplan opgesteld. Dit verbeterplan dient binnen vijf werkdagen bij CPOW ingediend te zijn.

9.3. Algemeen

CPOW behoudt zich, ten allen tijde, het recht voor om, aangaande het niet nakomen van aspecten welke in het programma van eisen zijn opgenomen en een verstorend karakter vormen voor de onderlinge relatie tussen de onderwijslocatie en de leverancier, de overeenkomst gedeeltelijk te ontbinden en deze locatie over te dragen naar de gegunde Inschrijver van het andere perceel. Het gaat hierbij om klachten die, na schriftelijk melden en overleg, niet naar wens worden opgelost zoals:

- Afspraken die niet worden nageleefd (de vastgestelde uren niet werken, vastgestelde tijden niet respecteren etc.),
- Er onmin en/of een verstoorde verhouding is tussen onderwijspersoneel en de schoonmaker,
- Klachten die niet naar behoren worden opgelost.

Bovenstaand is niet uitputtend beschreven maar dient als voorbeeld.

9.4. Beleving

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de gebouwgebruikers van CPOW.

De gebouwgebruikers zijn in dit geval de vaste medewerkers. Via een aselechte steekproef wordt de (digitale) vragenlijst verspreid onder een representatieve groep gebouwgebruikers. De uiteindelijke definitieve vragenlijst wordt in overleg met de Inschrijver samengesteld

Uitgangspunt hierbij is dat de gebouwgebruikers de mogelijkheid wordt geboden om ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10 te kunnen beoordelen. De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,00. Het eindoordeel van de algehele belevingsmeting komt als volgt tot stand: Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren.

10. Financieel

10.1. Facturering

De facturering dient per perceel te worden gefactureerd. Deze factuur dient digitaal te worden verzonden. Na overleg met de afdeling financiën wordt de definitieve uitvoeringswijze bepaald.

10.2. Facturering regulier schoonmaakonderhoud

De factuur betreft het maandbedrag o.b.v. één twaalfde deel van de contract jaarprijs voor het reguliere (dagelijks) schoonmaakonderhoud. Inschrijver vermeldt minimaal op de factuur het navolgende:

- Het brinnummer van de locatie;
- De namen van de locatie;
- Het maandbedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- Het btw-percentage;
- Het totale btw-bedrag;
- Het btw-nummer.

Het staat CPOW vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturering te verlangen.

10.3. Facturering periodiek schoonmaakonderhoud

Direct aansluitend op de uitgevoerde periodieke werkzaamheden, conform de opleverstaat, levert de Inschrijver de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van CPOW. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de Inschrijver voor correcte uitvoering ondertekend. De Inschrijver behoudt het origineel. De Inschrijver dient de periodieke werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen, alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen. Voor CPOW zijn uitsluitend de na gunning aangewezen medewerkers, geautoriseerd voor het verstrekken van opdrachten en het tekenen voor akkoord van opdrachtbonnen. Inschrijver vermeldt minimaal op de factuur het navolgende:

- Het brinnummer van de locatie;
- Een voor akkoord getekende opdrachtbon;
- De namen van de locatie;
- Het bedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- Het btw-percentage;
- Het totale btw-bedrag;
- Het btw-nummer.

Het staat CPOW vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturering te verlangen.

10.4. Facturering extra werkzaamheden

Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van CPOW. Een éénmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) geschieden door of namens een bevoegde medewerker van CPOW.

Direct aansluitend op de uitgevoerde periodieke werkzaamheden, conform de opleverstaat, levert de Inschrijver de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van CPOW. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de Inschrijver voor correcte uitvoering ondertekend. De Inschrijver behoudt het origineel. De Inschrijver dient de periodieke werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen, alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen. Voor CPOW zijn uitsluitend de na gunning aangewezen medewerkers, geautoriseerd voor het verstrekken van opdrachten en het tekenen voor akkoord van opdrachtbonnen. Inschrijver vermeldt minimaal op de factuur het navolgende:

- Het brinnummer van de locatie;
- Een voor akkoord getekende opdrachtbon;
- De namen van de locatie;
- Het bedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- Het btw-percentage;
- Het totale btw-bedrag;
- Het btw-nummer.

Het staat CPOW vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturering te verlangen.

10.5. Glasbewassing

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de Inschrijver de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van CPOW. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de Inschrijver voor correcte uitvoering ondertekend. De Inschrijver behoudt het origineel.

De Inschrijver dient de periodieke werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen, alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen.

Voor CPOW zijn uitsluitend de na gunning aangewezen medewerkers, geautoriseerd voor het verstrekken van opdrachten en het tekenen voor akkoord van opdrachtbonnen.

Inschrijver vermeldt minimaal op de factuur het navolgende:

- Het brinnummer van de locatie;
- Een voor akkoord getekende opdrachtbon;
- De namen van de locatie;
- Het bedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- Het btw-percentage;
- Het totale btw-bedrag;
- Het btw-nummer.

Het staat CPOW vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturering te verlangen.

11. Exitregeling

De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Inschrijver zich aan de exitregeling en stelt Inschrijver een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Inschrijver wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang.

De transitimanager van Inschrijver is tijdens het overgangsproces het aanspreekpunt voor CPOW. Het takenpakket van de transitimanager omvat onder andere het verzorgen van voortgangsrapportages, het organiseren van vergaderen en het bijhouden van de actiepuntenlijst en het schrijven van notulen. De transitimanager is tevens verantwoordelijk voor het opstellen van een stuurgroep. Deze stuurgroep dient te bestaan uit medewerkers van CPOW als van Inschrijver, waarvan er ook medewerkers vanuit de HR en financiële tak zijn aangesloten. De kerntaak van de stuurgroep is het doorvertalen van de taken en verantwoordelijkheden. Het vaststellen van mijlpalen en het zorgdragen voor duidelijke communicatie tussen de betrokken partijen.

Bij einde Overeenkomst worden voordat overdracht van dienstverlening plaats vindt, door Inschrijver aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan. Eventuele constatering van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde dienstverlening worden voor de overdracht door, of voor rekening van, Inschrijver opgelost.

Op locatieniveau wordt een overgangsrapport beschikbaar gesteld door Inschrijver, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn.

Tijdens het overgangsproces dient Inschrijver zijn medewerkers te informeren over de lopende zaken. Dit dient Inschrijver te doen door een informatiesessie te houden voor de medewerkers. Inschrijver dient opdrachtgever hierover op de hoogte te brengen en hiervoor uit te nodigen. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang naar een nieuwe opdrachtnemer beter verlopen. Inschrijver zal zijn medewerkers die overgaan naar de nieuwe opdrachtnemer ter zijde staan en eventuele vragen omtrent de overgang beantwoorden. Daarnaast draagt Inschrijver zorg voor de communicatie met de Ondernemingsraad en vakbonden.

Tijdens het overgangsproces is Inschrijver verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hier dienen Inschrijver en CPOW overeenstemming in te bereiken.