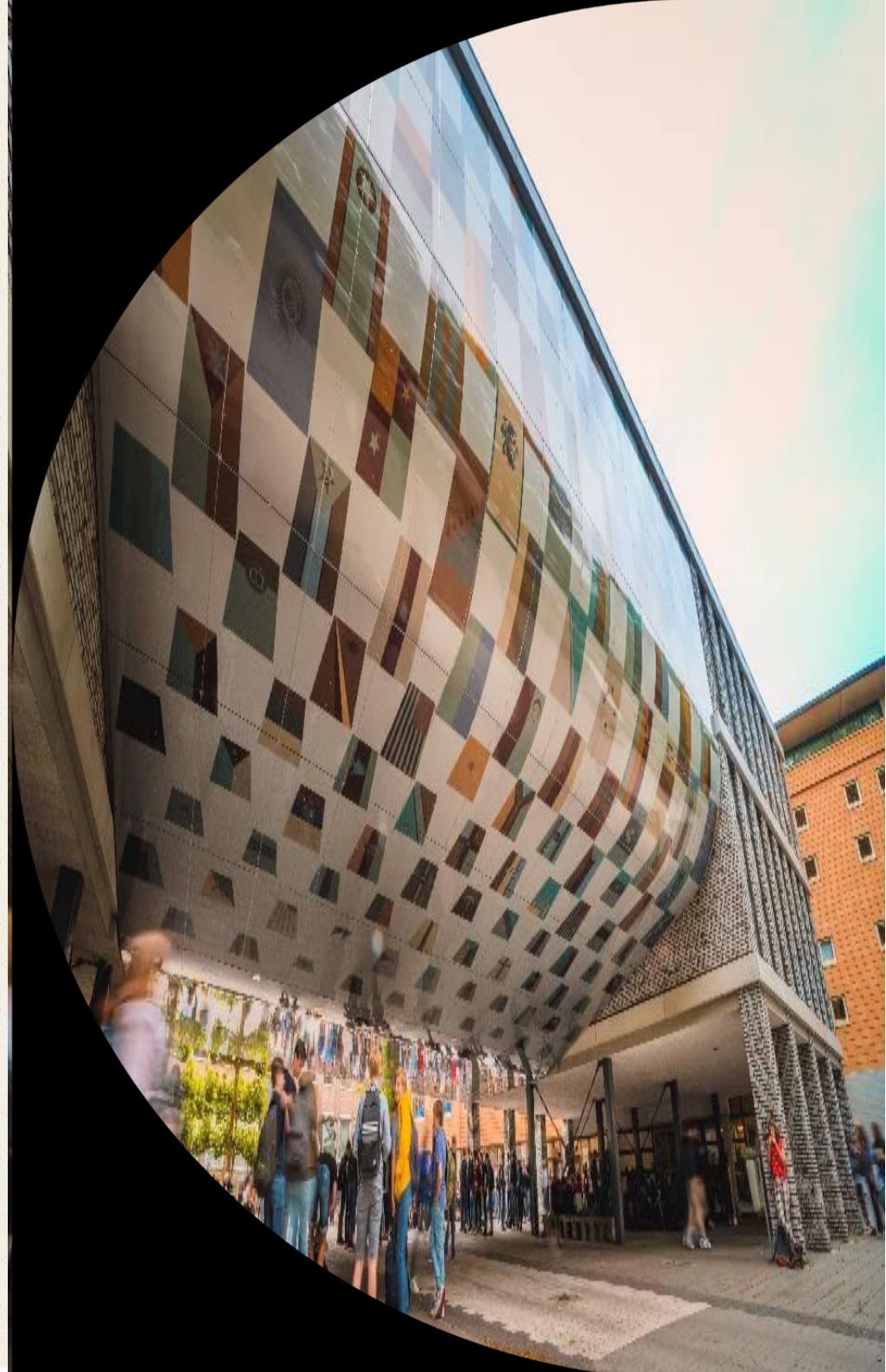


Programma van Eisen

Librëon

Europese openbare aanbesteding
Specialistisch vloeronderhoud

Ref: Libreon-EA- MB-2024



INHOUDSOPGAVE

1.	Uitgangspunten dienstverlening.....	3	6	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	7
1.1	Doelstelling van de opdracht.....	3	6.1	Vloermeting	7
1.2	Scope.....	3	6.1.1	Vervolgstappen bij afkeur	7
1.2	Werkbare dagen	3	6.2	KPI Dienstverlener	7
1.3	Kwaliteitsontwerp opleverstaat	3	7	Planning uitvoering	8
1.3.1	Planning laagfrequente werkzaamheden	3			
1.4	Ruimtestaat	3			
1.5	Contractmutaties	3			
1.6	Maatregelen vanuit overheidswege	3			
2.	Regiewerkzaamheden.....	4			
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	4			
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden.....	4			
3	Materialen, middelen, machines en milieu	4			
3.1	Materialen, middelen en machines.....	4			
3.2	Machines en elektrische veiligheid	4			
3.3	Milieu.....	5			
4	Personeel en Organisatie.....	5			
4.1	Personeel	5			
4.2	Verklaring omtrent het gedrag.....	5			
4.3	Legitimatie	5			
4.4	Bedrijfskleding	5			
4.5	(Facilitaire) voorzieningen	5			
4.6	Veiligheid.....	6			
4.7	Schade.....	6			
5	Communicatie.....	6			
5.1	Nederlandse taal	6			
5.2	Overleg tussen Librëon en dienstverlener	6			

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van één (1) overeenkomst per 1 juli 2024 met de best passende dienstverlener voor Librëon voor het uitvoeren van het specialistisch vloeronderhoud.

Het specialistisch vloeronderhoud is de basis voor een goede dagelijkse schoonmaak. De dienstverlener zorgt voor een vakbekwame en professionele uitvoering van de werkzaamheden.

1.2 Scope

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- het verzorgen van het conserveren van de linoleum vloeren;
- het op afroep sprayen van linoleum vloeren;
- het op afroep schrobben van harde vloeren zonder waslaag;
- het uit- en inruimen van meubilair, waarbij de dienstverlener er zorg voor draagt dat de meubels op dezelfde plek worden teruggezet.

1.2 Werkbare dagen

De werkzaamheden worden in de schoolvakanties (voorjaarsvakantie, meivakantie, zomervakantie, herfstvakantie en kerstvakantie) uitgevoerd. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door Librëon tijdig gecommuniceerd.

1.3 Kwaliteitsontwerp opleverstaat

Het kwaliteitsontwerp bestaat uit het opleverniveau dat genoemd staat in Bijlage I Opleverstaat. Het uitgangspunt hierbij is dat de vloeren, na behandeling en na oplevering, voldoen aan de beschrijving behorende bij niveau A.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van Librëon.

1.3.1 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de overeenkomst, ontvangt Librëon van de dienstverlener een planning van de werkzaamheden per

locatie.

Indien werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan Librëon. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

1.4 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De uitgangspunten in het calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de dienstverlener. Indien noodzakelijk worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met de kengetallen van de dienstverlener.

1.5 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt Librëon dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt Librëon dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Librëon en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.6 Maatregelen vanuit overheidswege

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt de opdrachtgever met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van de overeenkomst kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen. De omvang van de overeenkomst kan derhalve wijzigen.

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat Librëon, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroepwerkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Librëon. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden digitaal.

3 MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

3.1 Materialen, middelen en machines

De dienstverlener neemt Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen op in het digitale locatie informatieboek. Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt plaats na goedkeuring vooraf door Librëon.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

3.2 Machines en elektrische veiligheid

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “volgende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen

zijn voor rekening van de dienstverlener.

3.3 Milieu

Librëon hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt Librëon de volgende eisen:

- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit- en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

4 PERSONEEL EN ORGANISATIE

4.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

De dienstverlener draagt er zorg voor dat alle uitvoerende medewerkers in het bezit zijn van een geldig VCA-basis certificaat. Voor de leidinggevendenden geldt dat zij beschikken over een VCA-vol certificaat.

4.2 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van Librëon, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsnummer 60. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Librëon. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

4.3 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is Librëon gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

4.4 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is Librëon gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

4.5 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties van Librëon aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen.

4.6 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van Librëon worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Librëon voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locatie(s) van Librëon worden direct gemeld aan de contactpersoon van Librëon.

Voordat de eerste onderhoudsbeurt plaatsvindt, voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De dienstverlener informeert Librëon schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

4.7 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van Librëon, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, uiterlijk op de eerstvolgende werkdag, aan Librëon.

5 COMMUNICATIE

5.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

5.2 Overleg tussen Librëon en dienstverlener

De communicatie tussen Librëon en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch/Tactisch, met de directeur servicebureau en hoofd facilitaire dienst van Librëon.
- Operationeel, met de locatieverantwoordelijken per locatie.

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Librëon.

6 KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Librëon wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

De opbouw van de KPI's ziet er als volgt uit:

KPI	Meet frequentie	Norm
Vloermeting	Na uitvoering, per locatie	De vloeren voldoen aan het niveau zoals omschreven in de opleverstaat, waarbij de locatieverantwoordelijke tevreden is over de uitvoering en het inruimen van meubilair.
KPI dienstverlener	Jaarlijks	Gehaald

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Librëon behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

6.1 Vloermeting

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van een opleverronde met de locatieverantwoordelijke. Deze opleverronde vindt zo snel mogelijk na uitvoering plaats. Het exacte moment zal per locatie afgestemd worden met de locatieverantwoordelijke.

6.1.1 Vervolgstappen bij afkeur

Bij ontevredenheid van de locatieverantwoordelijke worden de herstelwerkzaamheden direct ingepland en uitgevoerd op een met de locatieverantwoordelijke

overeengekomen datum en tijdstip.

6.2 KPI Dienstverlener

Na gunning benoemt Librëon, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, een extra KPI. Welke KPI dit is, is ter beoordeling aan Librëon. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de dienstverlener.

Eenmaal per jaar wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener
Nee niet conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

7 PLANNING UITVOERING

Locatie	Laatste uitvoering	Gewenste volgende uitvoering
Mencia de Mendoza	Kerstvakantie 2023	Kerstvakantie 2024
Mencia Sandrode	Herfstvakantie 2023	Herfstvakantie 2024
Newmancollege	Herfstvakantie 2023	Herfstvakantie 2024
Michaël College	Zomervakantie 2023	Eerste week zomervakantie 2024
Orion Lyceum	Zomervakantie 2023	Eerste week zomervakantie 2024
Markenhage	Zomervakantie 2023	Eerste week zomervakantie 2024
Christoffel	Geen	Zomervakantie 2024
De la Salle	Januari 2024	Januari/februari 2025, voorafgaand aan open dag
Onze Lieve Vrouwelyceum	Mei 2023	Herfstvakantie 2024
Sint-Oelbert Gymnasium	Voorjaarsvakantie 2024	Kerstvakantie 2024
Graaf Engelbrecht	Zomervakantie 2022	Zomervakantie 2025
Tessenderlandt	Januari 2024	Januari/februari 2025, voorafgaand aan open dag
International School Breda	Kerstvakantie 2022	Kerstvakantie 2024