

Aanbestedingsleidraad

Schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen



KEYQUALITY

Slim! facilitair inkopen en ontwikkelen

Openbare Europese Aanbesteding Schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen

In opdracht van:



Amerikalaan 110 | 6199 AE Maastricht Airport

Ref. .Nr. : KQJK/01092023

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1 De aanbestedende dienst.....	5
1.1 Gemeente Vlissingen	5
2 Uitgangspunten	6
2.1 Opdrachtoomschrijving en kenmerken	6
2.2 Doelstelling	6
2.4 Omvang van de opdracht.....	6
2.5 Contractperiode.....	7
2.6 Social Return ON Investment (SROI).....	8
3 (Rand)voorwaarden en bepalingen.....	8
3.1 Kosten.....	8
3.2 Tegenstrijdigheden	8
3.3 Taal	8
3.4 Nederlands recht	8
3.5 Eigendom en geheimhouding.....	8
3.6 Gestanddoening.....	9
3.7 Combinaties	9
3.8 Onderaanneming	9
3.9 Prijsonderhandelingen	9
3.10 Indexering	10
3.11 Inkoopvoorwaarden	10
3.12 Conceptovereenkomsten.....	10
3.13 Gewijzigde aanbestedingswet 2012	10
3.14 Verplichtingen inschrijver.....	11
3.15 Voorwaarden inschrijving	11
4 Aanbestedingsprocedure	12
4.1 Wijze van aanbesteden.....	12
4.2 Communicatie	12
4.3 Tijdschema	12
4.4 Schouwing	13
4.5 Vragen en nota van inlichtingen.....	13
4.7 Indienen van de offerte	13
4.8 Gunning	13
4.9 Voorbehoud	14
5 Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	15
5.1 Uitsluitingsgronden alle percelen.....	15
5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	15
5.1.2 Gedragsverklaring aanbesteden	15
5.1.3 Verklaring moedermaatschappij.....	15
5.1.4 Beroepsbevoegdheid	16
5.1.5 Verzekering.....	16
5.1.6 Solvabiliteit alle percelen	16
5.1.7 Kerncompetenties	16
5.1.8 Milieumanagementsysteem	18
6 Gunningcriteria.....	19
6.1.1 Prijsaspecten.....	19
6.1.2 Kwaliteitsaspecten	23
6.1.3 Totale beoordeling	27

7	Programma van eisen schoonmaak.....	28
7.1	Dagelijkse schoonmaak	28
7.2	Werkprogramma's	29
7.3	Vloeronderhoud stadhuis	29
7.4	Ruimtestaat	29
7.5	Periodieke werkzaamheden	31
7.6	Regie werkzaamheden.....	32
7.7	Kwaliteit en controles	32
7.8	Schoonmaakwerkzaamheden	34
7.9	Contractmutaties	35
7.10	Logboek en gebouwinformatieboek	36
7.11	Klachten	36
7.12	Personeel.....	37
7.13	Machines	41
7.14	Regels	41
7.15	Veiligheid.....	41
7.16	Calamiteiten.....	42
7.17	Innovatie en verbetertrajecten	42
7.18	Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever	42
7.19	Onderaanneming	43
7.20	Nutsvoorzieningen	43
7.21	Milieu	44
7.22	Sanitaire behoeften	45
7.23	Communicatie	45
7.24	Facturering	46
7.25	Bestellingen en (na)levering	47
7.26	Procedure extra leveringen	47
7.27	Bijvullen en verwisselen sanitaire voorzieningen	47
7.28	Tijden.....	47
7.29	Bestaande apparatuur en montage	48
7.30	Service en onderhoud.....	48
7.31	Wijzigingen in aantallen dispensers en locaties	48
7.32	Management informatie	48
7.33	Storingen/defecten	49
7.34	Specificatie sanitaire voorzieningen	49
7.35	Risico- inventarisatie en evaluatie	51
7.36	Uitvoering glasbewassing	51
7.37	Oplevering glasbewassing	52
7.38	Frequentie glasbewassing	52
7.39	VCA	52
7.40	Planning / vooraankondiging	52

1 De aanbestedende dienst

1.1 Gemeente Vlissingen

De Gemeente Vlissingen is de aanbestedende dienst voor deze aanbesteding.

Vlissingen is een maritieme stad in hart en nieren. Een gemeente met bijna 45.000 inwoners. Ongepolijst en kleurrijk. Onze belangrijkste parel is de boulevard, indrukwekkend in elk jaargetijde. Monumentale pleintjes en gewaagde, moderne architectuur wisselen elkaar af.

Grote woonwijken omarmen de stad. De dorpen Ritthem en Oost-Souburg maken de gemeente compleet. Vlissingen is in bijna alles verweven met de zee. Samen met Terneuzen is Vlissingen de derde havenstad van Nederland. De havens, de handel, de industrie, de studenten en de vele inwoners die oorspronkelijk uit andere landen komen en andere gewoonten meebrengen, maken Vlissingen kleurrijk en internationaal.

Hoewel Vlissingen meer is dan alleen een havenstad, dekt de typering "havenstad" voor een groot deel de lading. De Vlissingers zijn met recht trots op dat predicaat. Omdat hier de Westerschelde in de Noordzee stroomt, is Vlissingen een natuurlijke, strategische locatie in de internationale transportketen. De Westerschelde en de Noordzee zijn van levensbelang voor de economie.

Het zoute water is niet alleen een deel van de gemeente, het stroomt als het ware ook door de aderen van haar inwoners. Vlissingen is een "stad aan zee". Wonen, werken en leven aan de zee tekent de Vlissingers. Zo er karaktereigenschappen als stoer en nuchter aan de Zeeuwen worden toegedicht, doen de Vlissingers daar nog een schepje bovenop...

Meer informatie over de gemeente kunt u vinden op de website www.vlissingen.nl.

2 Uitgangspunten

2.1 Opdrachtomschrijving en kenmerken

De opdracht omvat het leveren van schoonmaakonderhoud (dagelijks, periodiek en regiewerkzaamheden), glasbewassing en sanitaire voorzieningen. De Opdrachtgever wenst door middel van een openbare Europese aanbesteding een overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer welke de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft aangeboden.

2.2 Doelstelling

Doel van deze aanbesteding is het afsluiten van één overeenkomst (welke voldoet aan de wet- en regelgeving) met een betrouwbare en kwalitatief goede opdrachtnemer voor schoonmaak, sanitaire voorziening en glasbewassing waarmee flexibele afspraken met betrekking tot het in- en uitschuiven van werkzaamheden en/of locaties mogelijk zijn.

Door middel van schoonmaak moet het primaire proces van de Opdrachtgever gefaciliteerd worden. De Opdrachtgever wil een kwaliteitsniveau voor schoonmaak inkopen dat acceptabel is voor de branche tegen marktconforme tarieven waarbij de volgende zaken een essentiële rol spelen:

- lange termijn relatie;
- ontzorgende houding;
- proactief adviseren;
- klantfocus.

De technische kwaliteit van schoonmaakonderhoud vormt de basis voor de overeenkomst en zal gedurende de contractperiode minimaal moeten voldoen aan het beschreven kwaliteitsniveau. Dit wordt gecontroleerd door middel van de uitvoering van kwaliteitscontroles (VSR-KMS) door een onafhankelijk adviesbureau.

2.3 Omvang van de opdracht

De werkzaamheden zijn verspreid over 20 locaties van Opdrachtgever. De oppervlakten zien er als volgt uit:

- 20.891 m2 vloeroppervlak;
- 11.636 m2 gevelglas (binnen- en buitenzijde);
- 4.196m2 separatieglass (dubbelzijdig);

In het stadhuis dient er een naloopronde plaats te vinden op het sanitair. Dit is in de ruimtestaat apart aangegeven. Opdrachtgever is vrij om gedurende het contract de frequentie van de naloopronde aan te passen.

De leveringen van sanitaire voorzieningen door opdrachtnemer heeft betrekking op de twee open wijk scholen en de Braamstraat. Op het stadhuis en de Vredehoflaan bevinden zich de damesverbandcontainers. Het tabblad Sanitairoverzicht in bijlage 8 heeft hierop betrekking.

Onderstaand is het overzicht van alle locaties weergegeven. Opgegeven aantallen en oppervlakten zijn indicatief, er kunnen derhalve geen rechten aan ontleend worden. De opdracht heeft betrekking op de volgende locaties:

	Locatie	Adres	M ²
1	Aula Begraafplaats Oost-Souburg	Molenweg 2, Oost-Souburg	100,90
2	Aula Noorderbegraafplaats	President Rooseveltlaan 766, Vlissingen	131,90
3	Brede school De Combinatie	Pablo Picassoplein 122, Vlissingen	5.234,80
4	Brede school Het Kroonjuweel	Kroonjuweel 7, Oost-Souburg	3.530,00
5	De Kwikstaart	Nagelenburgsingel 2, Oost-Souburg	319,07
6	Edisonweg	Edisonweg 9, Vlissingen	34,00
7	Gymzaal Slangenburg	Slangenburg 1, Vlissingen	366,10
8	Gymzaal Westerzicht	Westerzicht 65, Vlissingen	364,28
9	Gymzaal Slijkstraat	Slijkstraat 4, Vlissingen	290,10
10	Gymzaal Alexander Gogelweg	Alexander Gogelweg 63, Vlissingen	311,56
11	Gymzaal Troelstraweg	Troelstraweg 473, Vlissingen	366,14
12	Gymzaal Verkuyl Quakkerstraat	Verkuyl Quakkelaarstraat 105, Vlissingen	411,20
13	Sporthal Dongestraat	Dongestraat 107, Oost-Souburg	721,45
14	Stadhuis	Paul Krugerstraat 1, Vlissingen	6.216,72
15	Vredehoflaan	Vredehoflaan 950, Vlissingen	419,12
16	Sportcomplex Olympiaweg	Olympiaweg 19, Vlissingen	116,77
17	Sportcomplex Sportweg	Sportweg 10, 12, 14 Vlissingen	464,60
18	Opvanglocatie Westerzicht	Westerzicht 64 Vlissingen	368,75
19	Noodopvanglocatie Westerbaan	Westerbaan 2 Vlissingen	443,25
20	Braamstraat	Braamstraat 3 A Oost-Souburg	680,30
	TOTAAL		20.891,01

De Opdrachtgever kan de komende jaren (delen van) locaties afstoten/sluiten en/of nieuwe locaties toevoegen aan de overeenkomst. De Opdrachtgever wil de mogelijkheid behouden om gedurende de contractperiode wijzigingen door te voeren met betrekking tot de inhoud van het werk, de frequentie en de kosten. Indien er op een bepaald moment minder budget beschikbaar is voor de schoonmaak moet het mogelijk zijn om de werkprogramma's en frequenties aan te passen. De Opdrachtgever verwacht hierin een flexibele en coöperatieve instelling van de inschrijver.

Reeds bekend is dat er in 2024/2025 verbouwingen plaats vinden in het stadhuis. Bepaalde delen zullen dan niet toegankelijk zijn maar er zullen ook extra schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd gaan worden. Gedurende deze fase worden de uren middels een plus-min lijst bijgehouden waardoor de dienstverlening flexibel blijft en er snel gehandeld kan worden. De locatie Duyvenvoorde zal op termijn gesloten worden.

2.4 Contractperiode

De looptijd van de overeenkomst bedraagt vier (4) jaar met een optie tot verlenging van drie (3) maal één (1) jaar. Er geldt een opzegtermijn van 6 maanden voor Opdrachtgever

na de initiële contractperiode van vier (4) jaar. De overeenkomst zal ingaan op 01-10 2024.

2.5 Social Return ON Investment (SROI)

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer invulling te geven aan de SROI verplichting zoals deze opgenomen is in het bestek. De SROI verplichting is vorm gegeven als een stimuleringsmaatregel. In de huidige overeenkomst wordt reeds gebruik gemaakt van SROI. Opdrachtgever stelt het op prijs dat inschrijver in haar aanbieding de huidige SROI medewerker mee over neemt.

3 (Rand)voorwaarden en bepalingen

3.1 Kosten

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden kunnen bij de Opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht worden.

3.2 Tegenstrijdigheden

Dit bestek inclusief bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan wordt u verzocht om de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen via het e-mailadres: jean.kessels@key-quality.nl. Indien u tijdens het aanbestedingstraject onvolkomenheden signaleert en dit niet tijdig aan de Opdrachtgever meldt, kunt u na gunning hieraan geen rechten meer ontlenen.

3.3 Taal

De offerte dient geheel te zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Alle communicatie, zowel tijdens het aanbestedingstraject als gedurende de contractperiode, geschiedt in de Nederlandse taal.

3.4 Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is Nederlands recht van toepassing. Eventuele procedures worden gevoerd bij de rechtbank Den Haag.

3.5 Eigendom en geheimhouding

De inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking zijn gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook indien uit de aanbieding geen overeenkomst met de inschrijver voortvloeit. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie, aangaande deze aanbesteding, aan derden kan leiden tot uitsluiting van deelname. Het intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij de Opdrachtgever.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever niets uit het bestek worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van het bestek). De inschrijvingsdocumenten en alle bijlagen welke de inschrijver in het kader van deze aanbesteding geüpload worden, worden na opening van de kluis eigendom van de Opdrachtgever. Alle verstrekte gegevens worden door de Opdrachtgever uiteraard eveneens vertrouwelijk behandeld.

Alle documenten die op verzoek van de Opdrachtgever door de inschrijver worden bewaard, blijven altijd eigendom van de Opdrachtgever. Indien de overeenkomst in de toekomst eventueel beëindigd wordt, is de inschrijver verplicht deze documenten kosteloos, per omgaande te verstrekken aan de Opdrachtgever. Indien gewenst door de Opdrachtgever zal de inschrijver de bestanden op verzoek van de Opdrachtgever vernietigen.

3.6 Gestanddoening

De Inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 90 dagen. In geval van een kort geding in deze aanbestedingsprocedure, zal de geldigheid van de ingediende Inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 15 Werkdagen na de definitieve uitspraak in het kort geding. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inschrijver in de gelegenheid te stellen de geldigheidsduur van de Inschrijving schriftelijk te laten verlengen indien nodig.

3.7 Combinaties

De inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Voor alle deelnemers van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient bijlage 1 in te vullen en bij te voegen aan de offerte indien hij een combinatie wil vormen met anderen.

3.8 Onderaanneming

De inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij voornemens is delen van de opdracht aan onderaannemers uit te besteden. In dit geval dient de inschrijver duidelijk te omschrijven op welk deel van de opdracht dit betrekking heeft. Tevens dient de inschrijver aan te geven aan welke onderaannemers hij voornemens is om een deel van de opdracht uit te besteden. Indien de inschrijver werk in onderaanneming wil geven blijft de inschrijver hoofdverantwoordelijk en aanspreekpunt voor de uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient bijlage 2 in te vullen en bij te voegen aan de offerte indien hij werk in onderaanneming wil geven.

3.9 Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de offerte. Dit betekent dat de inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

3.10 Indexering

Alle tarieven en prijzen dienen gebaseerd te zijn op het loon- en prijspeil van het jaar 2024 en opgegeven te worden exclusief en inclusief de verschuldigde B.T.W. De opgegeven prijzen zijn vast tot 1 oktober 2025. De prijzen zoals overeengekomen mogen jaarlijks worden geïndexeerd. Deze indexatie kan dus voor het eerst plaatsvinden per 1 oktober 2025 en daarna elk jaar per dezelfde datum.

Opdrachtgever volgt hierbij de uitgangspunten uit de handreiking "Indexatieafspraken in meerjarige dienstverleningsovereenkomsten" van de code verantwoordelijk marktgedrag. <https://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/handreikingen-inkoop/>

Hierin wordt nadrukkelijk geadviseerd de tarieven gesplitst te verhogen:

- 80 % van het uurloon betreft loonkosten en worden verhoogd volgens kostenverhoging conform CAO en sociale lasten.
- 20 % van het uurloon betreft overige kosten en worden verhoogd conform de CPI, waarbij het cijfer wordt gehanteerd van het kwartaal voor de genoemde indexatie datum ten opzicht van kwartaal van 1 jaar daarvoor.

Als voorbeeld is onderstaand uitgewerkt hoe opdrachtgever zal omgaan met deze uitgangspunten:

Ad 1.

VOORBEELD: De Cao verhoging en verhoging sociale lasten zijn voor het nieuwe jaar in totaal vastgesteld op 6,5% (CAO 4,5% en maatregelen door overheid opgelegde aanpassing sociale lasten zijn vastgesteld op in totaal 2,0%).

Ad 2.

VOORBEELD: CPI indexatie cijfer (oktober 2022 tot oktober 2023 is 2,3%.)

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table>

De prijsherzieningsindexatie wordt derhalve als volgt toegepast:

1. $(\text{vastgesteld uurtarief} * 0,80) * 1,065 = \text{geïndexeerd uurtarief deel 1}$
2. $(\text{vastgesteld uurtarief} * 0,20) * 1,023 = \text{geïndexeerd uurtarief deel 2} +$
Geïndexeerd uurtarief

Prijsverhogingen dient de opdrachtgever hiervan minstens twee maanden van tevoren schriftelijk bericht over te ontvangen. Schriftelijke prijswijzigingen die de opdrachtgever korter van tevoren ontvangt, gaan na acceptatie door de opdrachtgever pas een maand na de ontvangst van de mededeling in.

3.11 Inkoopvoorwaarden

De verkoopvoorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. De inkoopvoorwaarden bijlage 3 zijn van toepassing.

3.12 Conceptovereenkomsten

In bijlage 4 is de conceptovereenkomst toegevoegd.

3.13 Gewijzigde aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de gewijzigde aanbestedingswet 2012 van toepassing.

3.14 Verplichtingen inschrijver

De inschrijver accepteert het programma van eisen onvoorwaardelijk door in te schrijven op deze aanbesteding.

3.15 Voorwaarden inschrijving

- De inschrijver wordt verzocht alleen de gevraagde c.q. direct relevante informatie aan te leveren;
- Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver;
- Er mag op geen enkel onderdeel worden ingeschreven met € 0,00 of negatieve bedragen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om inschrijver uit te sluiten;
- Eenmalige bonussen of vergoedingen, worden niet in de beoordeling meegenomen;
- Het is niet toegestaan om in de bijlagen wijzigingen aan te brengen. Indien de inschrijver onvolkomenheden ontdekt dient hij dit per omgaande te melden aan de contactpersoon die verantwoordelijk is voor dit aanbestedingstraject.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Wijze van aanbesteden

De procedure die wordt gevolgd is een Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van één overeenkomst per perceel. Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle aanbestedingsdocumenten worden gepubliceerd op dit platform. Er wordt gegund op basis van beste prijs kwaliteitsverhouding.

4.2 Communicatie

De Opdrachtgever heeft een adviesbureau ingeschakeld voor de begeleiding en uitvoering van de aanbesteding: Key-Quality BV. Alle communicatie m.b.t. deze aanbesteding verloopt via TenderNed. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Jean Kessels van Key-Quality BV. Het is niet geoorloofd om met andere personen te communiceren over de aanbesteding. Indien er met personen van de Opdrachtgever over de aanbesteding gecommuniceerd wordt, dan kan dit leiden tot uitsluiting.

Key-Quality BV

E-mail: jean.kessels@key-quality.nl

4.3 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Activiteit	Nieuwe planning
Publicatie van de aanbesteding	Vrijdag 29 maart
Schouwing	Dinsdag 9 april
Termijn voor het stellen van vragen ronde 1	Dinsdag 16 april uiterlijk 15 uur
Nota van Inlichtingen ronde 1	Vrijdag 26 april
Termijn voor het stellen van vragen ronde 2	Woensdag 8 mei uiterlijk 15 uur
Nota van Inlichtingen ronde 2	Woensdag 15 mei
Sluitingstermijn indienen offertes*	Woensdag 29 mei om 12 uur
Openen kluis van inschrijvingen in TenderNed	Woensdag 29 mei na 12 uur
Beoordelingsvergadering projectgroep	Maandag 17 juni
Bekendmaken voornemen tot gunning**	Woensdag 19 juni
Definitieve gunning**	10 juli
Start nieuwe contract	1 oktober

* De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van offertes geldt als een fatale termijn.

** Deze termijn is indicatief.

De onder 4.3 genoemde data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

4.4 Schouwing

Opdrachtgever is voornemens een schouwing te organiseren op de vermelde datum in de planning, paragraaf 4.3. Via de berichtenmodule van TenderNed dient aangegeven te worden of deelgenomen wordt aan de schouwing (uiterlijk 48-uur voorafgaand) en met hoeveel personen (maximaal 2).

De planning van de schouwing ziet er als volgt uit:

- Gemeentehuis te Vlissingen, 10:30 uur;
- BS de Combinatie, aansluitend;
- Gymzaal Westerzicht; aansluitend.

4.5 Vragen en nota van inlichtingen

De Opdrachtgever heeft besloten 2 vragenrondes in te stellen en 2 nota's van inlichtingen te versturen. De Opdrachtgever verzoekt vragenstellers de vragen die zij hebben in de 1ste vragenronde te stellen. Raadpleeg de planning in bovenstaande paragraaf 4.3 voor de sluitingstermijnen. De 2de vragenronde is uitsluitend bedoeld om eventuele vragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen te stellen. De vragen uit de tweede vragenronde worden beantwoord in de tweede en definitieve nota van inlichtingen.

Voor het stellen van vragen wordt gebruik gemaakt van de "vragen-module" van TenderNed. Alle vragen (geanonimiseerd) inclusief antwoorden zullen in een 'Nota van Inlichtingen' via TenderNed worden gepubliceerd. Hierbij zal de identiteit van de deelnemende partijen niet openbaar worden gemaakt. De vragen inclusief de antwoorden zullen deel uitmaken van het bestek. De Nota van Inlichtingen staat hiërarchisch boven de al verstrekte documenten, omdat hierin alle eventuele wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

4.6 Indienen van de offerte

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen via TenderNed. De inschrijving met bijbehorende bijlagen dient overzichtelijk te zijn. In bijlage 5 is weergegeven welke documenten onderdeel dienen te zijn van de inschrijving.

De opening van de kluis in TenderNed vindt plaats op 29 mei 2024 na 12:00 uur.

4.7 Gunning

Key-Quality namens de Opdrachtgever, aan alle inschrijvers via TenderNed bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver de Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen.

Een inschrijver, die zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing, dient binnen 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de afwijzingsbrief een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van betekening van een dagvaarding aan het adres van Opdrachtgever. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het betekenen van een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe. In het belang van een snelle en goede voortgang dient de inschrijver Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding. Dit kan worden opgestuurd naar onderstaand adres:

T.a.v.

Loes Priem

Inkoopadviseur

LPriem@vlissingen.nl

Na het verstrijken van de bezwaartermijn (of zo spoedig mogelijk na afloop van een eventuele kort geding procedure) zal Opdrachtgever met de winnende inschrijver in contact treden om tot definitieve gunning over te gaan. Er is pas sprake van definitieve gunning en daarmee van contractuele gebondenheid wanneer het contract getekend is door Opdrachtgever en de winnende partij.

4.8 Voorbehoud

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aanbesteding op elk moment vóór de definitieve gunning geheel of gedeeltelijk af te lasten of op onderdelen niet te gunnen, zonder tot enigerlei schadevergoeding verplicht te zijn. Er is dus geen verplichting tot gunning. Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure over een inschrijver bekend worden dat deze inschrijver, voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht de procedure voor die inschrijver te beëindigen.

5 Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Deze criteria hebben betrekking op de inschrijver. Voor alle eisen in het bestek geldt: niet of niet geheel voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van de desbetreffende inschrijver.

Onverminderd de gronden die daarvoor in de wet- en regelgeving zijn vastgesteld behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- De offerte niet tijdig is ingediend;
- De aanbidding onvolledig is;
- De gevraagde informatie niet, niet volledig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt;
- De documenten niet op basis van de nieuwste versie zijn.

5.1 Uitsluitingsgronden alle percelen

Onderstaande bewijsstukken dienen bij inschrijving te worden ingediend.

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, bijlage 6 in te vullen, te ondertekenen en toe te voegen aan de inschrijving. De inschrijver dient te verklaren dat geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing is op de inschrijver.

5.1.2 Gedragsverklaring aanbesteden

Inschrijver levert bij haar inschrijving een gedragsverklaring aanbesteden aan welke niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de inschrijver de website van Justis (www.justis.nl) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring. Het aanvragen van een GVA kan enkele weken duren inschrijver is verantwoordelijk voor een tijdige aanvraag.

5.1.3 Verklaring moedermaatschappij

Indien een inschrijver of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient de inschrijver bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen, waarin staat dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Dit kan door een zogenaamde 403-verklaring in te vullen, in de dienen bij inschrijving.

5.1.4 Beroepsbevoegdheid

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van de kamer van koophandel. Indien uit het bewijs van inschrijving **niet** blijkt dat de persoon of de personen die deze offerte en de daarbij behorende verklaringen heeft (hebben) ondertekend, bevoegd is (zijn) de inschrijver rechtens te vertegenwoordigen, dient die bevoegdheid te worden aangetoond door middel van de volmacht. LET OP: De volmacht dient ondertekend te worden door iemand die blijkens voornoemd bewijs van inschrijving wél bevoegd is de inschrijver te vertegenwoordigen. Als bewijsstuk dient een kopie van het uittreksel te worden overlegd en eventueel een kopie van de volmacht bij de inschrijving.

Onderstaande bewijsstukken moeten ingediend worden door de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund binnen een termijn van 10 dagen na de voorlopige gunning.

5.1.5 Verzekering

Inschrijver is afdoende verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid, op jaarbasis tot €5.000.000,- en €2.500.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis. Bewijsstukken (een verklaring of kopie polis van verzekeringsmaatschappij) moeten ingediend worden door de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund binnen een termijn van 10 dagen nadat het voornemen tot gunning bekend is gemaakt.

5.1.6 Solvabiliteit alle percelen

De solvabiliteitsratio dient minimaal 20% over de boekjaren 2021 en 2022 te zijn. De solvabiliteit kan op twee manieren worden aangetoond:

Bewijsstuk: Een door een registeraccountant of een bevoegde accountant-administratieconsulent gewaarmerkte verklaring, waarin de solvabiliteit over de jaren 2021 en 2022 wordt aangegeven.

Bewijsstuk: Een andere mogelijkheid om de solvabiliteit aan te tonen is door middel van een eventueel (Engelstalig) jaarverslag, waar een handleiding aan is toegevoegd in Nederlandse taal, die duidelijk aangeeft op welke pagina's de solvabiliteitsratio expliciet is aangegeven.

De solvabiliteitsratio in een boekjaar wordt als volgt bepaald:

$$\text{Solvabiliteitsratio} = (\text{eigen vermogen} / \text{totale activa}) \times 100\%.$$

Er vindt geen afronding plaats.

5.1.7 Kerncompetenties

Om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht dient de inschrijver ten minste te voldoen aan de volgende eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid:

Inschrijver dient per kerncompetentie één referentie met tevredenheidsverklaring te kunnen aanleveren welke niet ouder is dan 3 jaar.

Kerncompetentie 1: Schoonmaken op basis van een handelingsgerichte overeenkomst.

Bewijsstuk: De inschrijver overlegt een ondertekende en verifieerbare referentie conform de in bijlage 7 opgenomen format waaruit blijkt dat de inschrijver voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van opgedane ervaring.

De minimale contractwaarde van de opgegeven referentie dient minimaal € 280.000,- excl. BTW per jaar te zijn. De omzet moet uitsluitend betrekking hebben op schoonmaak. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte dat de inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

1. naam en adres van de contactpersoon van de opdrachtgever;
2. een korte omschrijving van de opdracht met betrekking tot de betreffende kerncompetentie;
3. volume / omvang van de opdracht;
4. de overeengekomen opdrachtsom c.q. gefactureerd bedrag exclusief BTW
5. een tevredenheidverklaring van de opdrachtgever.

Kerncompetentie 2: Het organiseren van glasbewassing bij een opdrachtgever met meerdere locaties.

Bewijsstuk: De inschrijver overlegt een ondertekende en verifieerbare referentie conform de in bijlage 7 opgenomen format waaruit blijkt dat de inschrijver voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van opgedane ervaring.

De minimale contractwaarde van de opgegeven referentie dient minimaal € 20.000,- excl. BTW per jaar te zijn. De omzet moet uitsluitend betrekking hebben op de glasbewassing. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte dat de inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

1. naam en adres van de contactpersoon van de opdrachtgever;
2. een korte omschrijving van de opdracht met betrekking tot de betreffende kerncompetentie;
3. aantal locaties die betrekking hebben op de opdracht;
4. de overeengekomen opdrachtsom c.q. gefactureerd bedrag exclusief BTW
5. een tevredenheidverklaring van de opdrachtgever.

Bewijsstukken van de kerncompetenties moeten ingediend worden door de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund binnen een termijn van 10 dagen nadat het voornemen tot gunning bekend is gemaakt.

5.1.8 Milieumanagementsysteem

De inschrijver dient te beschikken over een milieumanagementsysteem, dat voldoet aan de ISO 14001 norm of gelijkwaardig. De inschrijver dient te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem, dat voldoet aan de ISO 9001 norm of gelijkwaardig afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie, of over een actueel en geldig intern kwaliteitshandboek waarmee voldaan wordt aan de ISO 9001 norm. Bewijsstukken moeten ingediend worden door de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund binnen een termijn van 10 dagen nadat het voornemen tot gunning bekend is gemaakt.

De benoemde bewijsstukken die ingediend moeten worden na gunning dienen door de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund te worden overhandigd binnen een termijn van 10 dagen nadat het voornemen tot gunning bekend gemaakt is (tijdens de standstillperiode). Indien de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn zijn aangeleverd, is de inschrijving ongeldig.

6 Gunningcriteria

Deze criteria hebben betrekking op de opdracht. Er wordt vastgesteld welke inschrijver de economisch meest voordelige aanbidding heeft gedaan.

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten is als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Prijs	30 punten
Kwaliteit	70 punten

6.1.1 Prijsaspecten

De prijsaspecten die worden beoordeeld zijn:

- De totale prijs voor de schoonmaak. Hiervoor dient het desbetreffende tabblad in bijlage 8 te worden ingevuld;
- De totale prijs voor de glasbewassing. Hiervoor dient het desbetreffende tabblad in bijlage 8 te worden ingevuld;
- De prijzen voor de regiewerkzaamheden. Hiervoor dient het desbetreffende tabblad in bijlage 8 te worden ingevuld;
- De totale prijs voor de sanitaire voorzieningen. Hiervoor dient het desbetreffende tabblad in bijlage 8 te worden ingevuld;

De prijzen dienen te worden opgegeven inclusief en exclusief BTW.

De puntenverdeling per prijsaspect:

Prijsaspecten	Maximaal aantal punten
1. Totale jaarprijs schoonmaak, sanitaire voorzieningen en glasbewassing	28 punten
2. Prijzen regiewerk	2 punten
Totaal	30 punten

Prijsaspect 1: Totale jaarprijs schoonmaak, sanitaire voorzieningen en glasbewassing

In bijlage 8 "calculatiebestand" zijn alle prijsaspecten in aparte tabbladen opgenomen.

Schoonmaak:

De totale jaarprijs schoonmaak voor de reguliere en periodieke schoonmaak wordt berekend door de vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren op jaarbasis met het opgegeven uurtarief. Er dient een realistische urencalculatie gemaakt te worden, waarbij het aantal uren toereikend is om het werkprogramma uit te voeren op een zodanige wijze dat de VSR controles voldoende zijn. De calculatie dient gebaseerd te zijn op 52 of 40 weken per jaar afhankelijk voor de locaties. De schoollocaties dienen tevens schoon te zijn bij de start van de week na de voorjaarsvakantie, de meivakantie, de herfstvakantie, de kerstvakantie en de zomervakantie.

Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatie-uurtarief waarin alle kosten, waaronder de kosten voor direct toezicht, administratieve werkzaamheden, suppletiekosten, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines, middelen en materialen en overige additionele kosten zijn inbegrepen. De inschrijver dient een inschatting te maken van de suppletiekosten. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. Het integrale uurtarief dient voor alle locaties hetzelfde te zijn en de prestatienormen dienen consistent gebruikt te worden bij gelijksoortige locaties.

De inschrijver dient bijlage 8 tabblad 'schoonmaak', het ruimtebestand, volledig in te vullen. Door het totaalblad van tabblad 'schoonmaak' volledig in te vullen blijkt voor welke prijs de inschrijver heeft ingeschreven voor het onderdeel schoonmaakonderhoud.

Sanitaire voorzieningen

De totale jaarprijs wordt gevormd door een fixed based price op basis van huur van de apparatuur. In bijlage 8, tabblad 'sanitaire voorzieningen' is het totale overzicht voor de sanitaire voorzieningen te raadplegen. De aantallen van de aanwezige hardware zijn weergegeven. Dit is van toepassing voor de twee Open wijk scholen en de Braamstraat. Daarnaast zijn er damesverbandcontainers in het stadhuis en Vredehoflaan in gebruik. De inschrijver dient de aanwezige hardware op deze locaties over te nemen van de zittende partij. Deze hardware is sinds 2021 in gebruik.

Door bijlage 8, tabblad 'kosten per apparaat' volledig in te vullen worden de totale jaarlijkse kosten voor de sanitaire voorzieningen inzichtelijk gemaakt in het tabblad 'sanitaire voorzieningen'.

In bijlage 8, tabblad 'kosten per apparaat' wordt de prijs opgevraagd per apparaat per jaar. De kosten voor huur en verbruik moeten worden gesplitst. De prijs voor de huur en verbruik dient te worden berekend op basis van 40 weken afhankelijk van de locatie.

In de prijs voor de huur dienen de kosten te zijn inbegrepen voor:

- Huur;
- Service en onderhoud en reparatie bij normaal gebruik;
- Montage van de nieuwe apparatuur en demontage en afvoer van de huidige aanwezige hardware;
- Distributiekosten;
- Wisselen damesverbandcontainers en droogloopmatten;
- Alle eventuele andere kosten.

Bij de prijs voor het verbruik dient het gemiddelde verbruik per apparaat uitgedrukt te worden in kosten. De kosten voor verbruik dienen zodanig opgesteld te zijn dat bij het plaatsen van meer apparaten de kosten voor verbruik € 0,- zijn. Meer apparatuur wil niet zeggen meer verbruik wanneer het aantal gebruikers gelijk blijft. De Opdrachtgever wenst geen separate facturen te ontvangen. In de totale contractjaarprijs dienen alle kosten te zijn verdisconteerd.

Glasbewassing

De totale jaarprijs glasbewassing wordt gevormd door het invullen van de glasstaat, bijlage 8 tabblad glasbewassing. In bijlage 8 zijn de oppervlakte van het gevelglas (inclusief de m2 kozijnen/omlijsting), het separatieglass (inclusief de m2 kozijnen/omlijsting) en gevelbeplating opgenomen.

Voor het reinigen van het gevelglas incl. omlijsting (binnen- en buitenzijde) geldt een frequentie van 4 maal per jaar. Voor het reinigen van dakglas en separatieglass geldt een frequentie van 2 maal per jaar. Het gevel- en separatieglass dient inclusief kozijnen/omlijsting te worden gereinigd. Er dient een vierkante meter prijs te worden opgegeven per onderdeel. Er dient te worden uitgegaan van een integrale vierkante meter prijs waarin alle kosten, waaronder de kosten voor toezicht, administratieve werkzaamheden, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines, middelen, materialen, kosten hoogwerker en overige additionele kosten zijn inbegrepen.

Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. De vierkante meter prijs wordt vermenigvuldigd met het aantal vierkante meters. Dit vormt de beurtprijs. De beurtprijs dient vervolgens te worden vermenigvuldigd met de frequentie. Dit vormt de jaarprijs voor een bepaald onderdeel voor de betreffende locatie. De onderdelen dienen bij elkaar te worden opgeteld, dit vormt de jaarprijs voor het reinigen van het totale gevel- en separatieglass.

Het tabblad dient volledig ingevuld te worden. In de glasstaat dient de inschrijver aan te geven of er een hoogwerker nodig is voor het reinigen van het glas/gevel. Opdrachtgever wil hiervoor geen aparte facturen ontvangen, de kosten hiervoor dienen te zijn verdisconteerd in de beurt prijzen.

Totale prijs schoonmaak, sanitaire voorzieningen en glasbewassing

Voor de totale jaarprijs schoonmaak, sanitaire voorzieningen en glasbewassing geldt de volgende regeling: Er wordt een bodembedrag ingesteld van € 518.000 excl. BTW

Dat wil zeggen dat het maximaal aantal punten (28) toegekend wordt aan de inschrijver(s) die een prijs aanbieden die gelijk is aan of lager is dan het bodembedrag. Er mag onder de bodemprijs worden ingeschreven echter levert dit slechts het maximaal aantal punten op. De inschrijvers die hoger inschrijven dan de bodemprijs krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de bodemprijs.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende:

$$(\text{bodemprijs/prijs inschrijver}) \times \text{maximaal haalbare aantal punten (28)}$$

Indien de laagste inschrijfprijs hoger is dan het bodembedrag wordt het maximaal aantal punten toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die dan gehanteerd wordt is de volgende:

$$(\text{laagste prijs/prijs inschrijver}) \times \text{maximaal haalbare aantal punten (28)}.$$

Prijsaspect 2: Prijzen regiewerk

Bijlage 8 tabblad regiewerk bevat het prijzenblad voor de regiewerkzaamheden. De inschrijver dient de prijzen per onderdeel helemaal in te vullen. Per onderdeel (alle prijzen per onderdeel worden bij elkaar opgeteld) is er een maximaal aantal te behalen punten te scoren. Het maximaal aantal punten wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs op dat onderdeel. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs op dat onderdeel. De formule die (per onderdeel) gehanteerd wordt is de volgende:

$$(\text{Laagste prijs/prijs inschrijver}) \times \text{maximaal haalbare aantal punten (2,4,6,8 of 10)}$$

Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatietarief waarin álle kosten, waaronder de kosten voor toezicht, administratieve werkzaamheden, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden.

De punten voor alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten voor alle onderdelen ontvangt hiervoor het maximaal aantal te behalen punten (2). De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun aantal punten ten opzichte van het aantal punten van de inschrijver die de meeste punten op alle onderdelen in totaal heeft gescoord. De formule die gehanteerd wordt is de volgende:

$$\text{(Aantal punten inschrijver / aantal punten inschrijver met de meeste punten)} \times \text{maximaal haalbare aantal punten (2)}.$$

Totaal prijsaspecten

De punten van de prijsaspecten worden bij elkaar opgeteld en bepalen de hoeveelheid punten die gescoord zijn voor de prijs.

6.1.2 Kwaliteitsaspecten

Opdrachtgever heeft een doelstelling geformuleerd voor de schoonmaak op haar locaties, deze doelstelling luidt als volgt:

Doel van deze aanbesteding is het afsluiten van één overeenkomst (welke voldoet aan de wet- en regelgeving) met een betrouwbare en kwalitatief goede opdrachtnemer die qua kwaliteit van de dienstverlening een verbetering/minimaal evenaring is van de huidige dienstverlening voor schoonmaak, sanitaire voorziening en glasbewassing waarmee flexibele afspraken met betrekking tot het in- en uitschuiven van werkzaamheden en/of locaties mogelijk zijn.

Door middel van schoonmaak moet het primaire proces van de Opdrachtgever gefaciliteerd worden. De Opdrachtgever wil een kwaliteitsniveau voor schoonmaak inkopen dat acceptabel is voor de branche tegen marktconforme tarieven waarbij de volgende zaken een essentiële rol spelen:

- lange termijn relatie;
- ontzorgende houding;
- proactief adviseren;
- klantfocus.

De technische kwaliteit van schoonmaakonderhoud vormt de basis voor de overeenkomst en zal gedurende de contractperiode minimaal moeten voldoen aan het beschreven kwaliteitsniveau. Dit wordt gecontroleerd door middel van de uitvoering van kwaliteitscontroles (VSR-KMS) door een onafhankelijk adviesbureau.

Het onderdeel kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden op de open vragen die hieronder gesteld worden. Bovendien moet de inschrijver van elke vraag minimaal één KPI afleiden (met uitzondering van Implementatie). Er worden 3 vragen gesteld, voor de kwaliteit kunnen maximaal 70 punten gescoord worden.

De antwoorden op de vragen met inbegrip van kpi's mogen per vraag maximaal 2 A4 enkelzijdig (lettertype: Arial, 10 pt) beslaan. Bij vraag 1 (Implementatie) mag een bijlage voor een planning worden toegevoegd van maximaal 1 A3. Er mag per een titelpagina (voorblad) worden toegevoegd. Het geheel dient in een gebundeld PDF bestand te worden ingediend bij de inschrijving.

Bij het opstellen van de KPI's dient het volgende in acht te worden genomen:

- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven door wie (inschrijver of onafhankelijke partij) deze KPI gemeten wordt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven op welke wijze (met welk instrument) deze gemeten wordt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven in welke frequentie de KPI gemeten wordt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven welke norm hij zelf aan de KPI stelt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven of en hoe de norm gedurende de contractperiode wordt bijgesteld ten behoeve van een continue verbeterproces;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven welke consequenties hij er aan verbindt als de norm niet gehaald wordt;

Criteria	Maximale score
Implementatie	20
Borging kwaliteit	25
Inzicht Tevredenheid	25
Totaal	70 punten

Implementatie

De inschrijver draagt er zorg voor dat de opstartperiode uiterlijk 4 weken na de start is afgerond. Na de eerste maand moeten de werkzaamheden zonder problemen verlopen.

Werk een implementatieplan uit waaruit opgemaakt kan worden op welke wijze de voorbereiding op de start van de contractwerkzaamheden ter hand wordt genomen, wat de prioriteiten zijn, welke personen/functionarissen, middelen, materialen en planningen beschikbaar zijn/worden ingezet, hoe de communicatie verloopt en hoe de verwachtingen van de medewerkers/gebouwgebruikers worden gemanaged. Voor het opstellen van een planning mag een extra bijlage worden toegevoegd. Uit het antwoord moet duidelijk blijken

dat aan de wensen die door opdrachtgever geuit zijn invulling wordt gegeven. Het antwoord wordt beoordeeld op de onderstaande punten:

- Tijdsplanning/fasering;
- Het implementatieteam;
- Communicatie;
- Prioriteiten in de opstartfase;
- De mate waarin de opdrachtgever de indruk krijgt dat de implementatie binnen de gestelde termijn volledig wordt afgerond.

Vraag 2 – Personeel en kwaliteit

De opdrachtgever wil dat vastgelegde afspraken (programma van eisen, werkprogramma's) daadwerkelijk worden nagekomen en worden geborgd. Controle door de inschrijver op de uitvoering van de werkzaamheden is van zeer groot belang. Structurele maatregelen op gebied van borging en controle zullen ervoor moeten zorgen dat de gewenste kwaliteit van de schoonmaak kan worden gerealiseerd. Het personeel vormt een belangrijke kritieke succesfactor. Het zijn de mensen op de werkvloer die de kwaliteit leveren. De inschrijver dient de juiste voorwaarden te creëren/faciliteren zodat de medewerkers op de werkvloer hun werk goed kunnen uitvoeren, met de juiste training, materialen, middelen en aansturing op de werkvloer.

Werk een plan uit waaruit opgemaakt kan worden hoe de inschrijver invulling geeft aan personeel en kwaliteit. Het antwoord wordt beoordeeld op de onderstaande punten:

- Beschrijf op welke wijze de gevraagde kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd en dat het werkprogramma op alle locaties goed wordt uitgevoerd;
- Op welke wijze borgt inschrijver dat alle locaties zicht hebben op de afspraken en de nakoming hiervan;
- Beschrijf op welke wijze er voor gezorgd wordt dat medewerkers daadwerkelijk in staat worden gesteld om de schoonmaakwerkzaamheden succesvol uit te voeren;

Geef op basis van uw antwoord aan met welke KPI 's (minimaal twee) de kritieke succesfactor 'Personeel en kwaliteit van dienstverlening' wordt beheerst en geborgd.

Vraag 3. Inzicht in tevredenheid van de opdrachtgever

De Opdrachtgever wilt dat haar gebouwgebruikers tevreden zijn over de schoonmaak. Tevredenheid wil zeggen dat tegemoet wordt gekomen aan de verwachting en men een schone werkomgeving ervaart. Ook moet de inschrijver in staat zijn om de tevredenheid te meten en daaropvolgend verbeterplannen te schrijven. De klanttevredenheid moet minstens beoordeeld worden met een 7,0 en moet een onderdeel zijn van het contract. De inschrijver dient te beschrijven op te stellen waarbij de volgende onderdelen in het antwoord worden opgenomen:

- Beschrijf op welke wijze de klanttevredenheid periodiek onderzocht wordt ten aanzien van de schoonmaak in de gebouwen van de Gemeente Vlissingen;

- Beschrijf op welke wijze er opvolging gegeven wordt aan de onderzoeksresultaten en op welke wijze dit leidt tot een verbetering van de klanttevredenheid.

Geef op basis van uw antwoord aan met welke KPI('s) (minimaal één) de kritieke succesfactor 'Inzicht in tevredenheid van de opdrachtgever' worden beheerst en geborgd.

Beoordeling

Beoordeling gebeurt aan de hand van een vastgesteld beoordelingskader. Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen individueel. De puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. In een beoordelingsvergadering van het beoordelingsteam wordt de puntentoekenning en de argumentatie besproken. Vervolgens worden de scores in consensus gegeven. Het beoordelingsteam bestaat uit de volgende functies:

- Allround medewerker facilitair;
- Coördinator beheer Opvanglocaties;
- Adviseur schoonmaak.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor hiervan af te wijken.

Antwoorden op vragen die het voorgestelde aantal pagina's overschrijden zullen niet verder gelezen en beoordeeld worden dan het maximaal aantal pagina's dat inschrijver mag indienen.

Beoordelingstabel:

Score	Maximale score
0 punten	Geen antwoord
25% van de maximale punten	Onvoldoende Het blijkt <u>onvoldoende</u> dat aan (het merendeel van) de (sub)gunningscriteria genoemde aspecten wordt voldaan en/of het voldoen aan deze aspecten wordt onvoldoende onderbouwd/uitgewerkt.
50% van de maximale punten	Voldoende Aan alle bij de (sub)gunningscriteria genoemde aspecten wordt <u>grotendeels voldaan</u> en <u>voldoende (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt</u> aan de hand van de beoordelingsaspecten.
75% van de maximale punten	Goed Aan alle bij de (sub)gunningscriteria genoemde aspecten wordt <u>volledig voldaan</u> en deze worden <u>goed (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt</u> aan de hand van de beoordelingsaspecten.

100% van de maximale punten	Zeer Goed Aan alle bij de (sub)gunningscriteria genoemde aspecten wordt <u>volledig voldaan</u> en deze worden <u>zeer goed (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt</u> aan de hand van de beoordelingsaspecten en – voor zover mogelijk- worden <u>aanvullende</u> , aan het betreffende beoordelingscriterium gerelateerde onderwerpen benoemd, gemotiveerd en uitgewerkt, die door de Opdrachtgever als meerwaarde worden geacht voor een kwalitatief goede uitvoering van de opdracht.
-----------------------------	--

De beoordelingscommissie baseert haar waarderingen op het totaalbeeld van de kwaliteit per (sub)gunningscriterium. De gunningscriteria zijn voorzien van een toelichting, waarin elementen worden genoemd die voor de Opdrachtgever van belang zijn. Deze elementen zijn slechts genoemd ter toelichting ten behoeve van de inschrijver en zijn met name niet te beschouwen als nadere "(sub)gunningscriteria". De genoemde elementen zijn niet in volgorde van belangrijkheid opgenomen en zijn evenmin uitputtend.

6.1.3 Totale beoordeling

De punten voor de prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan.

7 Programma van eisen schoonmaak

7.1 Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de werkprogramma 's. De werkprogramma 's zijn zo samengesteld dat het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehaald als de werkprogramma 's goed uitgevoerd worden. Deze werkprogramma's zijn als bijlage 9 bijgevoegd. De periodieke werkzaamheden zijn daarin ook opgenomen. In de prestatie-monitor, bijlage 10, wordt aangegeven welke maatregelen genomen worden als het resultaat onvoldoende is. Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke communicatie van de werkzaamheden op de locaties. Doel is dat gebouwgebruikers op de hoogte zijn van de afspraken.

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het werkprogramma:

- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2,00 meter;
- Onder plafond wordt tevens verstaan de apparatuur (bijvoorbeeld beamer) die aan het plafond bevestigd is;
- Onder deur wordt tevens verstaan deurstoppers en -drangers;
- Het verwijderen van spinrag en schopstreden behoort tot de dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen van tapijt wordt verstaan het met behulp van een neutrale reiniger nat verwijderen van gehecht vuil op een klein oppervlak. Vlekken of vervuiling die zich met deze methode niet laten verwijderen dienen te worden gerapporteerd aan de voor het schoonmaakonderhoud verantwoordelijke functionaris van opdrachtgever;
- Onder vlekken verwijderen van vloeren wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan;
- Eventueel voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om bepaalde handelingen uit het werkprogramma correct uit te kunnen voeren dienen door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld als in het werkprogramma een frequentie van 104x stofwissen en 52x moppen staat. De vloer dient dan 3x per week te worden gereinigd, 2x per week stofwissen en 1x per week moppen. Indien het nodig is om alvorens het moppen de vloer te stofwissen dient dit door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd, maar betekent dit dat de frequentie stofwissen (2x per week) niet wordt verminderd. In de ruimte dient 3x per week de vloer te worden schoongemaakt;

- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) met dezelfde frequentie gereinigd te worden als het schrobben van de vloer, of tenminste 1 keer per maand. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks of periodieke werk;
- Emmers dienen geledigd te worden in de slokop (1x per maand reinigen door Opdrachtnemer) in de werkkast, tenzij voorschriften anders vermelden;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten en de schoonmaak van de werkkast. Opdrachtgever voert hier controles op uit!

Onder de dagelijkse schoonmaak valt alles tot aan reikhoogte 2,00 meter. Dat wil zeggen, dat ook wanden en separatieglas hieronder vallen. De Opdrachtnemer dient zelf te bepalen hoeveel en welke mensen, middelen, materialen en machines dagelijks ingezet worden om de vereiste kwaliteit te realiseren. De Opdrachtgever refereert hierbij nadrukkelijk aan de kennis en expertise van de Opdrachtnemer om de schoonmaak zo efficiënt mogelijk uit te voeren.

7.2 Werkprogramma's

De Opdrachtnemer moet zijn inspanningen richten op de uitvoering van de werkprogramma's. In de werkprogramma's wordt een opsomming gegeven van schoon te maken ruimten, handelingen en uitvoeringsfrequenties. De Opdrachtnemer dient na gunning, op basis van deze werkprogramma's, duidelijke taakkaarten op te stellen voor het schoonmaakpersoneel, zodanig dat per gebouw nauwkeurig kan worden vastgesteld wanneer welke werkzaamheden worden verricht. De taakkaarten dienen op de ingangsdatum van het contract beschikbaar te zijn en dienen te allen tijde aanwezig te zijn op iedere werkwagen.

7.3 Vloeronderhoud stadhuis

Opdrachtgever heeft in het stadhuis de linoleumvloeren gecoat door Duofort. Hierdoor zijn geen conserveerwerkzaamheden meer noodzakelijk. Opdrachtgever mag deze vloeren niet top of recoaten.

7.4 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, tengevolge van verbouwingen en verhuizingen op locatie(s), de ruimtegegevens niet meer overeenkomen met de werkelijkheid.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de Opdrachtnemer opgegeven kengetallen. De kosten voor deze berekening zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. In bijlage 8 zijn de ruimtestaten opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEBOUW	Naam en nummer van het gebouw
ETAGE	Verdieping.
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte.
RUIMTE OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte.
CATEGORIE IN WERKPROGRAMMA	De categorie waaruit af te leiden is welk werkprogramma van toepassing is.
OPPERVLAKTE M ²	De oppervlakte in m ² .
NIET IN ONDERHOUD	De ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud.
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort.
VSR-CODE	Ruimtecode t.b.v. kwaliteitsmeting NEN 2075.
BIJZONDERHEDEN	Omschrijving van bijzonderheden.
FREQUENTIE	Op basis van hoeveel dagen per jaar de ruimte dient te worden schoongemaakt.
PRESTATIE M ² / PER UUR	Het aantal vierkante meters dat per uur wordt schoongemaakt.
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief.
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken conform die eisen die in de bonus- malusregeling opgenomen zijn.
KOSTEN CONSERVEREN PER JAAR	De totale kosten voor het jaarlijks conserveren.
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte.
KOSTEN M ² / PER JAAR	Kengetal in kosten per m ² per jaar.
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden Opdrachtnemer.

7.5 Periodieke werkzaamheden

Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. Uit bijlage 9 blijkt welke werkzaamheden gedefinieerd worden als periodieke werkzaamheden.

In de implementatieperiode dient de Opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele kalenderjaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. Voor deze periodieke werkzaamheden dient de Opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De schoonmaakmedewerker dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. In elk logboek dient een aftekenlijst aanwezig te zijn. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk om inzichtelijk te maken dat de werkzaamheden op alle locaties uitgevoerd zijn bijvoorbeeld via een dashboard.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 26 tot 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 12 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

Bij het conserveren van vloeren dient de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen. Het conserveren van vloeren dient in een separate jaarplanning te worden opgenomen. De Opdrachtnemer dient aantoonbaar te kunnen maken welke vloeren op welk moment uitgevoerd zijn. De reiniging van opslagruimten (toestelbergingen) van gymzalen en sportzalen is inclusief in en uitruimen van de ruimten.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief bij afwijkingen in de planning en geeft vier weken voorafgaand aan de start van de werkzaamheden een melding. Opdrachtgever kan hierdoor nog het e.e.a. afstemmen met de locaties.

De Opdrachtnemer dient in overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever dit periodieke werk te plannen.

7.6 Regie werkzaamheden

Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven (inclusief toezicht en leiding). De Opdrachtnemer dient hiervoor in bijlage 8 de tarieven op te geven voor de daarin opgenomen afroep- en specialistische werkzaamheden (additionele schoonmaakwerkzaamheden). Deze opgave is inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc. Het is de Opdrachtgever toegestaan om voor regiewerkzaamheden ook derden om inschrijving te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de Opdrachtnemer. Bij het conserveren van vloeren dient de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen. Opdrachtgever heeft op de linoleum vloeren van het Stadhuis een coating aangebracht waardoor geen conserveerwerkzaamheden noodzakelijk zijn.

Opdrachten betreffende regie werkzaamheden zijnde eenmalige opdrachten, kunnen enkel en alleen vooraf schriftelijk geplaatsd worden door middel van een order van de Opdrachtgever. Bij een offerte aanvraag dient de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een offerte in te dienen. Het daarbij opgegeven ordernummer dient vermeld te worden op de factuur. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Dit kan een medewerker op de desbetreffende locatie zijn welke na akkoord de werkzaamheden aftekent. Facturen zonder vermelding van het ordernummer en afgetekende werkbond worden niet in behandeling genomen.

7.7 Kwaliteit en controles

DKS – Procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking, door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, staat het Dagelijks Controle Systeem (DKS) ter beschikking. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer, dat hij goed gebruik maakt van alle beschikbare managementinformatie om zijn proces te sturen. Het DKS-systeem vormt een onderdeel van deze managementinformatie. De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer het DKS-systeem toe te passen. De DKS-controles dienen per schoonmaakmedewerker te worden uitgevoerd door een leidinggevende die voor het uitvoeren van een DKS-controle bevoegd is, met een minimale frequentie van één keer per taak per maand. De bedoeling van de toepassing van het DKS-systeem is, dat de uitval (ofwel VSR-controles die als onvoldoende worden beoordeeld) tot het minimale beperkt wordt. Belangrijk is dat de Opdrachtnemer het DKS-systeem integreert in haar bedrijfsvoering. Uit de rapportages dient duidelijk naar voren te komen dat het schoonmaakbedrijf het DKS-systeem op de juiste en door de Opdrachtgever gewenste manier gebruikt. De rapportages van de DKS controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dienen maandelijks vóór de 1^e van de nieuwe maand bij de contactpersoon van de Opdrachtgever via een dashboard of vergelijkbaar aangeleverd te worden.

Indien de rapportage van een DKS controle aanleiding geeft voor herinstructie, dient binnen één week deze herinstructie uitgevoerd te worden en tevens dient binnen één week een hercontrole uitgevoerd te worden.

In de prestatiemonitor staat welke maatregelen genomen worden indien de Opdrachtnemer niet aan de eisen voldoet. Hiermee stuurt de Opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de Opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De Opdrachtnemer dient desgevraagd aantoonbaar te maken dat deze voldoet aan de naleving van de contractafspraken en de prestatiemonitor.

VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het VSR - Kwaliteits Meet Systeem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in verkeersruimten, bureaunkamers, sanitair en leslokalen. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd. In alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract worden 4 keer per jaar kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. Opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van bovengestelde controle frequentie. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, evenals een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar. In de prestatiemonitor (bijlage 10) is opgenomen welke maatregelen genomen worden indien metingen worden beoordeeld met een afkeur. De Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. De Opdrachtgever is niet verplicht om de dag voor de geplande controle aan te kondigen dat er een VSR-controle uitgevoerd wordt. Aan de Opdrachtnemer wordt de mogelijkheid geboden om met de controles mee te lopen. In de prestatiemonitor staat welke maatregelen genomen worden indien de Opdrachtnemer niet aan de eisen voldoet. De kosten voor her-controles zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

0-meting

Opdrachtgever heeft de keuze om aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld. Opdrachtnemer dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen kosteloos te herstellen voor einde van het contract. De kosten voor een eventuele her nulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf.

7.8 Schoonmaakwerkzaamheden

Werkbare dagen

Er wordt in de meeste ruimten gedurende 52 weken per jaar schoongemaakt. Op de brede school Het Kroonjuweel en De Combinatie wordt gedeeltelijk op basis van 40 weken schoongemaakt. Een aantal dagen per jaar zijn de locaties gesloten i.v.m. verplichte ADV dagen en feestdagen.

De Opdrachtnemer dient bij het maken van de calculatie er van uit te gaan dat er gemiddeld genomen 255 dagen op jaarbasis moeten worden schoongemaakt voor de locaties waarbij dagelijks wordt schoongemaakt op basis van 52 weken. Op schoollocaties en kroonjuweel is dit gebaseerd op 200 werkbare dagen per jaar.

Onderstaande dagen worden aangemerkt als feestdagen voor de Opdrachtgever:

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| ▪ Nieuwjaarsdag; | ▪ Hemelvaartsdag; |
| ▪ 1e en 2e Paasdag; | ▪ Brugdag; |
| ▪ Goede Vrijdag; | ▪ 1e en 2e Pinksterdag; |
| ▪ Koningsdag; | ▪ 1e en 2e kerstdag. |
| ▪ Bevrijdingsdag; | |

Voor de scholen gelden de volgende vakanties*:

- | | |
|----------------------|-------------------|
| ▪ Kerstvakantie; | ▪ Zomervakantie; |
| ▪ Voorjaarsvakantie; | ▪ Herfstvakantie. |
| ▪ Meivakantie; | |

* Met uitzondering van Kinderdagopvang in de scholen en andere ruimten zoals (GGD, MWW etc.)

De schoonmaak wordt overdag uitgevoerd. Als de voorkeur van een locatie uitgaat naar een ander tijdstip dan wordt dit met de Opdrachtnemer overlegd en gezocht naar een passende oplossing. De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen tussen 08:00 uur – 21:30 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met Opdrachtgever per locatie vastgesteld. Tijdens de zomervakantie wordt één gymzaal opengehouden om verenigingen de mogelijkheid te geven om sport uit te oefenen. In overleg met Opdrachtgever worden hier afspraken over gemaakt.

Met betrekking tot de gymzalen kan de schoonmaak alleen plaats vinden vroeg in de ochtend tussen 06:00 uur en 08:00 uur. De definitieve werktijden zullen in overleg met de Opdrachtgever bepaald moeten worden. Gedurende het contract kunnen de werktijden verwachten Opdrachtnemer is hierin flexibel.

Afval

Afvalverwijdering is de verantwoordelijkheid van de schoonmakers. Papierafval, restafval en overige afvalstromen dienen gescheiden te worden ingezameld. Vuilniszakken dienen dichtgeknoopt afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde container. Op het Stadhuis wordt gebruik gemaakt van afvaleilanden (enkel in de pantry's) en één prullenbak per kantoorruimte. Het afval kan gedeponeerd worden in de daarvoor bestemde containers. Indien blijkt dat de container vol is dient dit te worden aangegeven bij Opdrachtgever. Het is niet toegestaan afval op te slaan in centrale ruimten. De opdrachtnemer dient gebruik te maken van biologisch afbreekbare afvalzakken.

Implementatieperiode

De implementatieperiode, dat wil zeggen de termijn waarin de Opdrachtnemer de gelegenheid krijgt om alle aanloopproblemen te overwinnen, bedraagt maximaal 1 maand na de start van het contract. Na deze periode wordt de Opdrachtnemer geacht te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen/kwaliteitsnorm van het contract.

(Tapijt) vloeren

(Koffie)vlekken dienen dagelijks uit de tapijtvloeren te worden verwijderd.

Apparatuur

Computers, beeldschermen, printers, kopieerapparatuur, overige schermen en bedieningspanelen dienen door de Opdrachtnemer tijdens het dagelijks onderhoud stofvrij te worden gemaakt.

7.9 Contractmutaties

Wijzigingen in de schoonmaakwerkzaamheden worden pas doorgevoerd, na overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever, die verantwoordelijk is voor het schoonmaakonderhoud. Deze wijzigingen worden besproken en genotuleerd (door de Opdrachtnemer) in de reguliere besprekingen. Ieder kwartaal worden de wijzigingen door de Opdrachtnemer in de ruimtestaten verwerkt en worden de consequenties van de wijzigingen doorgerekend op basis van de kengetallen in de ruimtestaat uit het aanbestedingsdocument. De aangepaste ruimtestaat dient te worden aangeleverd bij de Opdrachtgever voorzien van versienummer. De daaruit voortvloeiende kostenconsequenties worden door de opdrachtgever getoetst en na overleg in het contract opgenomen. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en van de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst.

Mutaties betreffende inhoudelijke contractafspraken kunnen uitsluitend centraal gemaakt worden en zullen dan van toepassing zijn op alle gebouwen van Opdrachtgever. Nieuwe gebouwen of uitbreidingen kunnen door Opdrachtgever separaat aanbesteed worden en zullen dus niet vanzelfsprekend aan de Opdrachtnemer gegund worden.

7.10 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers op locatie dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Op elke locatie dient een logboek aanwezig te zijn en voor iedereen beschikbaar te zijn. De logboeken dienen door de Opdrachtnemer verstrekt te worden. 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 in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het logboek te maken.

De Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en –procedures (tevens zichtbaar op centrale plek). De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de Opdrachtnemer en de contactgegevens van het bedrijfsbureau van Opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- periodieke planning met aftekenlijst voor de periodieke werkzaamheden;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- specifieke werkprogramma's die betrekking hebben op de betreffende locatie.

7.11 Klachten

Klachten komen binnen bij een centraal servicepunt: Servicepunt@vlissingen.nl. Vanuit dit servicepunt zal de klacht doorgezet worden naar de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer dient een centraal punt in te richten waar deze klachten gemeld kunnen worden. Op dit meldpunt worden alle meldingen en klachten in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd. Nadat een klacht afgehandeld is wordt dit weer teruggekoppeld inclusief omschrijving van de afhandeling aan het servicepunt van de Opdrachtgever. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt toegevoegd aan de managementrapportage.

De Opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten uit te gaan van de volgende richtlijnen:

- Verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld;

- De status van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) dienen binnen 24-uur schriftelijk (of per e-mail) te worden teruggekoppeld naar de het Servicepunt van de Opdrachtgever.
- Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld dienen tevens door de Opdrachtnemer te worden geregistreerd. Deze registratie dient te zijn opgenomen in de managementrapportage.

Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een week niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uitzielt dat deze termijn niet gehaald zal worden wordt de contactpersoon van de Opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht. Een dergelijke klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klacht afgemeld wordt bij de Opdrachtgever, waarbij de Opdrachtnemer overtuigd is naar redelijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te handelen.

Opdrachtgever zorgt voor een heldere communicatie naar gebouwgebruikers betreffende het melden van klachten.

7.12 Personeel

Inzet personeel

De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar tijdens de maanden juni tot en met augustus mag hier van worden afgeweken en geldt een minimale leeftijd van 15 jaar. Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet van uitzendkrachten zal ten hoogste 5% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen, waarbij calamiteitenwerkzaamheden en vakantiewerk buiten beschouwing blijven. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten. Indien de betreffende locatie van Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker (bij een nieuw in te zetten medewerker of een medewerker die al ingezet is), zal zij dit bezwaar met opgaaf van redenen kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen weer aangevuld te worden, zodat te allen tijde voldoende uren ingezet worden om het werkprogramma uit te kunnen voeren. De medewerkers die

door de Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij Opdrachtgever te werk gesteld worden. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een systeem waarmee de aanwezigheid geregistreerd wordt en waarmee Opdrachtgever kan vaststellen of het aantal ingekochte uren ook daadwerkelijk geleverd wordt.

Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor jeugdigen en uitzendkrachten.

Leiding

Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. Opdrachtgever wil dat voor alle locaties dezelfde manager verantwoordelijk is. Hij of zij dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. Deze manager zal regelmatig met de contactpersoon van Opdrachtgever overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract. De manager dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De manager dient tijdens kantooruren altijd bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een objectleider die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en die ervaring heeft met vergelijkbare objecten. De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 10% vrijgestelde directe leiding (berekend op basis van de productieve uren) op het totaal van alle locaties. De uren van de manager zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal één keer per week bezocht kan worden. Tijdens deze bezoeken dient begeleiding van de medewerker, DKS controle, en overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie de effectief aanwezige tijd in het logboek te noteren.

De objectleider dient tijdens kantooruren altijd bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Verder is het van belang dat deze functionaris een hoge mate van flexibiliteit heeft. De objectleider zal regelmatig met de contactpersoon van Opdrachtgever overleg plegen over de financiële aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De objectleider dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en is incidenteel aanwezig bij beheerders overleggen.

Verklaring omtrent het gedrag

De Opdrachtnemer moet van elke (nieuwe) werknemer een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) overhandigen aan Opdrachtgever. Door Opdrachtgever wordt hier groot belang aan gehecht. Deze verklaring dient voor aanvang van de start van de werkzaamheden van alle medewerkers aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan 3 maanden. Iedere 2 jaar dient er een nieuwe VOG aangeleverd te worden. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

Legitimatie

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren en moeten aan kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij de Opdrachtnemer. Ook uitzendkrachten dienen zich te kunnen legitimeren. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie kan toegang tot de locatie geweigerd worden.

Bedrijfskleding

Alle medewerkers van de Opdrachtnemer (incl. objectleiding en voorwerker) zijn verplicht door Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding (vanwege de uitwisselbaarheid) en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden, Opdrachtgever dient hier actief op te sturen. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen. Het is dus niet toegestaan dat medewerkers van een onderaannemer hun eigen bedrijfskleding dragen.

Nederlandse taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse taal. Direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

Opleiding

Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door Opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij Opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken van SVS succesvol te hebben afgerond. De kosten hiervan zijn voor de Opdrachtnemer. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). 100% van de medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de Opdrachtnemer alvorens start. De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

SROI

Opdrachtgever wilt Opdrachtnemer stimuleren om personen met een afstand tot de arbeidsmarkt in het kader van de onderhavige opdracht kansen te geven op werk. Tegelijkertijd geeft SROI Opdrachtnemer de kans op een andere manier aan (opgeleid) personeel te komen. Opdrachtnemer wordt gevraagd tijdens de uitvoering (na opdrachtverlening) een SROI-plan op te stellen voor de gehele opdracht.

Dit SROI plan dient betrekking te hebben op personen die behoren tot één of meerdere van de navolgende doelgroepen:

- Personen met een uitkering van de gemeente op grond van de Participatiewet (PW), IOAW of IOAZ;
- Personen met een uitkering van het UWV op grond van de WAO, WIA, WAZ of Wajong;

- Personen met een WSW-dienstverband of –indicatie;
- Personen met een WW-uitkering;
- Personen die vallen onder de banenafpraak en/of geregistreerd staan in het doelgroepenregister;
- Personen die een leerwerkovereenkomst (BBL) of een stage-overeenkomst (BOL) hebben die opleidt tot niveau 1 en/of tot niveau 2;
- Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (PRO) die een stageovereenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidingsstage;
- Werkloze niet uitkeringsgerechtigden (NUG);
- Inburgeraars.

In het licht van het vorenstaande worden de navolgende eisen aan Opdrachtnemer gesteld:

- Opdrachtnemer dient één SROI plan in te dienen dat ziet op de gehele opdracht;
- Het SROI plan dient binnen 3 maanden na definitieve gunning ingediend te worden bij Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de indiening van het SROI-plan in overleg te treden met het UWV Werkbedrijf en het Werkgeversservicepunt Orionis Walcheren;
- In het SROI plan geeft opdrachtnemer aan welke mogelijkheden zij heeft om als onderdeel van haar aanbieding te voorzien in het t.b.v. een of meer van de genoemde doelgroepen realiseren van:
 - Eén of meerdere werkplekken bij de opdrachtnemer, al dan niet via een detachering of dienstverband;
 - Eén of meerdere Leerwerkplekken of stages bij de opdrachtnemer;
 - Bijdragen voor scholing en opleiding door de opdrachtnemer;
 - Inkoop van diensten of producten bij de Sociale Werkvoorzieningen door de opdrachtnemer, waarmee werkgelegenheid voor Social Return doelgroepen wordt gerealiseerd;
 - Andere bijdragen die de arbeids- en ontwikkelkansen van de Social Return doelgroep versterken.

Het SROI plan heeft betrekking op looptijd van de gehele Overeenkomst. Vanaf definitieve gunning tot het einde van de looptijd van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer tenminste 1 maal per jaar in overleg treden met het UWV Werkbedrijf en het Werkgeversservicepunt in de regio.

Opdrachtnemer koppelt Opdrachtgever schriftelijk terug uit het overleg met het UWV Werkbedrijf en het Werkgeversservicepunt (of hun opvolgers) en informeert Opdrachtgever over de voorstellen/suggesties die het UWV Werkbedrijf en/of het Werkgeversservicepunt (of hun opvolgers) en/of opdrachtnemer hebben gedaan.

Opdrachtnemer onderbouwt welke activiteiten op het gebied van SROI zij heeft ondernomen en welke zij nog zal ondernemen. Indien het overleg daartoe aanleiding geeft past opdrachtnemer het SROI plan aan en stuurt Opdrachtgever het geactualiseerd SROI plan.

Opdrachtgever is bereid financieel bij te dragen in de kosten van SROI, indien

de realisatie van het SROI plan leidt tot:

- een plaatsing die verband houdt met de opdracht én
- een besparing van de uitkeringslasten voor de gemeente

Opdrachtnemer dient, om aan te tonen dat aan de SROI opgave is voldaan, op eerste verzoek inzage te geven in de loonadministratie.

7.13 Machines

De machines die gebruikt worden voor het normale onderhoud, dienen door de Opdrachtnemer aangeleverd te worden. De kosten hiervoor dienen in het uurtarief verwerkt te zijn. De machines dienen aan alle wettelijke regelgeving te voldoen. Alle machines die door de Opdrachtnemer ingezet worden, dienen voor dat ze in gebruik genomen worden, gekeurd zijn door de Opdrachtnemer. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor schade en/of vermissing.

7.14 Regels

Het is voor het personeel van de Opdrachtnemer niet toegestaan om te roken binnen een gebouw. Er mag niet zonder toestemming gebruik worden gemaakt van multifunctionals en koffiemachines. Drinken mag alleen geschieden in pauzetijden. Bovendien is het niet toegestaan dat personeel van de Opdrachtnemer andere mensen meeneemt tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Indien er aanvullende huisregels uitgereikt worden dienen medewerkers van de Opdrachtnemer zich hieraan te conformeren.

7.15 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasser branche. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140:2011. De Opdrachtnemer dient, indien de opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Alle ruimten waar vloeren vochtig worden gereinigd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwborden. Deze borden worden door de opdrachtnemer geleverd.

Indien medewerkers van de Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever ten onrechte het alarm activeren, zijn de kosten de eerste keer voor rekening van Opdrachtgever. Indien dit daarna nogmaals gebeurd zijn de kosten voor rekening van de Opdrachtnemer.

7.16 Calamiteiten

Na een melding van de Opdrachtgever over een calamiteit dient de Opdrachtnemer tijdens kantooruren binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te kunnen zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten kantooruren wordt bij een calamiteit in overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever een afspraak gemaakt over de start en soort van de werkzaamheden. Hiertoe dient Opdrachtnemer 24 uur per dag telefonisch bereikbaar te zijn, zodat voornoemde afspraak over start van de werkzaamheden bij een calamiteit ook direct gemaakt kan worden. Kosten voor het regelen van vervanging zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

7.17 Innovatie en verbetertrajecten

Opdrachtgever wil samen met de Opdrachtnemer één maal per jaar een bespreking, waarin verbetermogelijkheden, innovatie, efficiëntieverbetering en kostenbeheersing op de agenda staan. Gedacht kan worden aan vaste kosten die variabel gemaakt kunnen worden, zodat er beter op gestuurd kan worden. Het resultaat van deze besprekingen kan ook vragen om een gezamenlijke aanpak van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat hier personen voor afgevaardigd worden die inhoudelijk een constructieve bijdrage kunnen leveren aan de discussie, met als onderwerp de bovengenoemde aspecten. De Opdrachtnemer dient het initiatief te nemen voor deze bijeenkomst.

7.18 Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

Gebruik van bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever zoals computers (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn) te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie onttrokken. Medewerkers van Opdrachtnemer ontvangen sleutels voor de panden hiervoor dient een registratie bijgehouden te worden. De sleutelregistratie kan door Opdrachtgever opgevraagd worden. Schade door verlies van sleutels kan verhaald worden op Opdrachtnemer. Het is niet toegestaan sleutels uit te lenen aan personen buiten de sleutelregistratie.

Schade aan bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan gebouwen of goederen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, kan op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventaris en/of sanitaire te melden aan het servicepunt van Opdrachtgever.

7.19 Onderaanneming

Indien de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan onderaannemers, blijft de Opdrachtnemer optreden als contractpartij en is de Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onderaanneming niet toe te staan. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor medewerkers van onderaannemers. Onderaannemers melden zich bij werkzaamheden op het Stadhuis aan en af bij het servicepunt. Werkzaamheden worden op voorhand afgestemd met Opdrachtgever. Zonder toestemming van Opdrachtgever kunnen de werkzaamheden niet plaatsvinden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de toegang tot de locaties vanuit onderaannemer.

7.20 Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de Opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten.

7.21 Milieu

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient de Opdrachtnemer zich te houden aan de milieuaspecten uit de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak uitgegeven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (versie 1.6, oktober 2011). Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de opdrachtgever geëist. De Opdrachtnemer dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en –hulpmiddelen. Zo nodig verstrekt de Opdrachtnemer daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

De Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen dienen gescheiden van elkaar te worden opgeslagen. De opdrachtgever zal hiervoor de faciliteiten ter beschikking stellen. Chloor- of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is.

De Opdrachtnemer dient dagelijks schone moppen te gebruiken. Kosten die gepaard gaan met het gestelde in deze paragraaf zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines. De opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal de Opdrachtnemer wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen van de opdrachtgever als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door de Opdrachtnemer.

Emballage en verpakkingsmateriaal dienen door de Opdrachtnemer retour te worden genomen.

7.22 Sanitaire benodigdheden

De sanitaire benodigdheden handzeep, papieren handdoekjes, luchtverfrissers, enz. worden door de Opdrachtgever (met uitzondering op de Openwijkscholen en de Braamstraat) ter beschikking gesteld. De bestelling ervan geschiedt door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft tijdig aan wanneer de voorraad op dreigt te raken. Opslagruimte is hiervoor aanwezig.

Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de Opdrachtnemer in alle locaties te worden uitgevoerd.

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de aanschaf van afvalzakken en worden niet doorbelast aan Opdrachtgever.

7.23 Communicatie

Communicatie frequenties en niveaus

Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met de Opdrachtnemer:

Centraal

- 2 keer per jaar, in het voorjaar en in het najaar overleg tussen Allround facilitair medewerker van de Opdrachtgever en de directie van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Tijdens één van deze overleggen worden onder andere de verbetermogelijkheden etc. besproken zoals in 7.17 aangegeven.
- 4 keer per jaar overleg met het Allround facilitair medewerker van Opdrachtgever en de manager van de Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken en innovatie mogelijkheden. Eén keer per jaar levert Opdrachtnemer een up-to-date kostenoverzicht aan. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

Decentraal

- 12 keer per jaar met de objectleiding en Allround facilitair medewerker. Opdrachtnemer bespreekt tijdens deze gesprekken de stand van zaken, verbetermogelijkheden, efficiency en kostenbeheersing. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

De Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit beschikbaar te stellen aan de contactpersoon schoonmaak van Opdrachtgever.

Managementrapportage

Om de geleverde prestatie op de juiste waarde te kunnen schatten, wil de Opdrachtgever, gedurende de looptijd van het contract, gesplitst per locatie over bepaalde managementinformatie kunnen beschikken. De managementinformatie wordt 4 keer per jaar verstrekt en uiterlijk binnen twee weken na het verstrijken van de maand verstrekt.

De communicatie wordt hierop afgestemd. Alle managementinformatie, zowel op centraal als decentraal niveau wordt naar de Opdrachtgever gestuurd.

De managementinformatie dient de volgende informatie te bevatten:

- Overzicht van klachten per locatie;
- Overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren laagfrequente (periodieke incl. vloeronderhoud) schoonmaakwerkzaamheden per locatie;
- Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten (waaronder regiewerkzaamheden) per locatie;
- Overzicht van inzet direct toezicht uren per locatie;
- Overzicht van uren uitvoering schoonmaak per locatie gesplitst naar inzet uren Opdrachtnemer en ureninzet door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Verloop medewerkers (vertrek / nieuwe medewerkers);
- Ziektepercentage;
- Totaal financieel overzicht van het betreffende kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden, glasbewassing en de sanitaire voorzieningen;
- Resultaten DKS rapportages;
- Resultaten VSR-controles, kwaliteitbelevingsonderzoeken en overige metingen;
- Totaaloverzicht van personeel met behaalde opleidingen en VOG;
- Opleidingspercentage;
- Overzicht van gekeurde machines en apparatuur per locatie;
- Verbetervoorstellen.

De Opdrachtnemer levert de managementinformatie aan per kwartaal. Aanpassingen ten aanzien van de in de rapportage opgenomen informatie kunnen door de Opdrachtgever te allen tijde kosteloos worden aangevraagd. De Opdrachtnemer is vervolgens verplicht de nieuwe managementinformatie in de eerstvolgende maand conform afspraak aan te leveren.

7.24 Facturering

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. De factuur wordt centraal naar het bedrijfsbureau van Opdrachtgever gestuurd via gemeente@vlissingen.nl. Op de factuur zijn de volgende zaken per locatie inzichtelijk:

- de kosten;
- kostenplaats;
- grootboekrekeningnummers;
- eventuele regiewerkzaamheden (incl. meldingsnummer)

Indien er sprake is van regiewerkzaamheden of glasbewassing dient een afgetekende werkbom toegevoegd te worden.

De betalingstermijn van de schoonmaakfacturen is 30 dagen vanaf de factuurdatum. Tijdens de implementatieperiode levert Opdrachtnemer een voorbeeldfactuur aan die na goedkeuring gebruikt kan worden.

Aanvullende eisen ten aanzien van de levering van sanitaire voorzieningen Open wijkscholen en Braamstraat

Voor zover van toepassing gelden alle eisen die gesteld worden ten aanzien van schoonmaak ook voor de sanitaire voorzieningen.

7.25 Bestellingen en (na)levering

Opdrachtnemer levert op locatieniveau, dit wil zeggen dat er uitgegaan dient te worden van de totalen per locatie. Opdrachtnemer levert de disposables direct in de vooraf afgesproken aangewezen ruimte van de locaties van de Opdrachtgever af. Voor de distributie van de levering naar de diverse schoonmaakbergingen is Opdrachtnemer tevens verantwoordelijk.

De frequentie van de levering dient in overleg met de Opdrachtgever te worden afgestemd, waarbij voldoende voorraad per locatie gegarandeerd wordt voor het dagelijks gebruik van de hardware. Leveringen zijn afhankelijk van gebruik en capaciteit per locatie. Indien de Opdrachtnemer niet tijdig kan leveren zal hij de Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte stellen met vermelding van de maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen. Distributiekosten dienen te worden verdisconteerd in de prijs. De Opdrachtnemer mag hiervoor geen separate kosten in rekening brengen.

7.26 Procedure extra leveringen

Indien de voorraad niet toereikend is en er een tekort dreigt, dienen deze tekorten op korte termijn (binnen 24 uur) te worden na geleverd.

7.27 Bijvullen en verwisselen sanitaire voorzieningen

Het navullen van de dispensers voor toiletpapier, papieren handdoekjes en zeep wordt door Opdrachtnemer verzorgd. Het schoonmaakpersoneel is daarnaast verantwoordelijk voor het dagelijks (behalve wanneer de gebouwen niet zijn opengesteld) reinigen van het oppervlak van de dispensers. Het periodiek vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen en het periodiek vervangen van luchtverfrissingscapsules en batterijen zijn tevens in het beheer van Opdrachtnemer. Voor het vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen dient Opdrachtnemer (in overleg met Opdrachtgever) een jaarplanning op te stellen. Opdrachtgever gaat uit van een vervangcyclus van 4-wekelijks (zie bijlage 8). De mogelijkheid dient er te bestaan om de containers tussentijds te laten vervangen. De planning moet er echter zo op gericht zijn dat er zo min mogelijk tussentijdse vervangingen plaats hoeven te vinden. Toiletborstels dienen jaarlijks te worden vervangen. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de prijs.

7.28 Tijden

Alle activiteiten met betrekking tot leveringen dienen te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 8:00 uur en 16:00 uur. Indien er vanuit Opdrachtgever

behoefte is aan het verrichten van werkzaamheden buiten de reguliere werktijden en – dagen zal hij hierover in overleg treden met de Opdrachtnemer.

7.29 Bestaande apparatuur en montage

De bestaande apparatuur dient te worden overgenomen.

7.30 Service en onderhoud

Van alle apparatuur alsmede van de bijhorende vullingen wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen in apparatuur of vullingen dienen op voorstel van de Opdrachtgever te leiden tot een alternatief product en de vervanging dient kosteloos door de Opdrachtnemer te geschieden. Onderhoud, reparatie en vervanging van dispensers wordt door de Opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd, uitgezonderd molest. Van Opdrachtnemer wordt een jaarlijkse kosteloos een servicerronde verwacht ter controle en reparatie van alle apparatuur. Deze servicerronde wordt opgeleverd middels een rapportage.

7.31 Wijzigingen in aantallen dispensers en locaties

Het kan voorkomen dat het aantal gebruikers van de locaties (onverwacht) stijgen of dalen. Daarnaast kan het zijn dat oude locaties van Opdrachtgever worden gesloten en er intrek wordt genomen in nieuwe locaties. Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer hier flexibel mee om gaat en dat gedurende de looptijd de Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever dispensers verwijderd dan wel nieuwe dispensers plaatst. De Opdrachtgever zal uiterlijk 1 maand van tevoren bij de Opdrachtnemer kenbaar maken indien er dispensers moeten worden verwijderd. Bij plaatsing van nieuwe dispensers wordt een termijn van maximaal 10 werkdagen gehanteerd.

Indien er gedurende het contract nieuwe apparatuur moet worden bijgeplaatst dienen dispensers evenals de dameshygiëneboxen, afvalbakken en toiletborstelhouders los van de vloer, nauwkeurig en netjes met schroeven aan de wand gemonteerd te worden. De te leveren hardware is nieuw en vrij van materiaal- en fabricagefouten. De te leveren hardware worden gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. Onder gebruiksklaar opleveren wordt verstaan dat de dispensers volledig beschikbaar zijn en goed functioneren, zodanig dat alle functionele en operationele eisen zijn gerealiseerd. Daarnaast dient al het verpakkingsmateriaal van de dispensers evenals alle overige afval met betrekking tot de installatie door Opdrachtnemer zelf afgevoerd te worden.

7.32 Management informatie

Opdrachtnemer dient ieder kwartaal een digitale managementrapportage aan te leveren bij de contractmanager van de Opdrachtgever. Hierin dient de volgende informatie per locatie te worden opgenomen:

- De basis uitrusting met de aantallen op een locatie;
- Gebruik van de diverse verbruiksartikelen;
- Leveringsfrequentie per artikel;

- Planning van de wisselmomenten;
- Klachten- en storingsregistratie;
- Totaalkosten;
- Eventuele bijzonderheden.

De Opdrachtnemer is in staat om de bovenstaande managementinformatie aan te leveren in een door de Opdrachtgever gewenste vorm zonder daarvoor additionele kosten in rekening te brengen.

7.33 Storingen/defecten

Indien er een storing is of een apparaat defect is dient hiervan schriftelijk per e-mail een melding van gemaakt te worden door de Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer heeft 2 werkdagen de tijd om de storing op te lossen of het defecte apparaat te repareren.

7.34 Specificatie sanitaire voorzieningen

Door de Opdrachtnemer dient gegarandeerd te worden dat alle onderstaande sanitaire voorzieningen geleverd kunnen worden, conform de gestelde eisen en productspecificaties. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat gedurende de gehele contractperiode er hardware ter beschikking wordt gesteld die deugdelijk, duurzaam, functioneel en representatief is.

Voor de sanitaire voorzieningen in het algemeen zijn een aantal eisen opgesteld waar deze aan dienen te voldoen. Deze eisen gelden voor alle locaties.

- Bij uitbreiding van de hardware zijn de nieuwe dispensers van eenzelfde lijn en passen bij elkaar;
- Alternatieve modellen kunnen slechts na toestemming van Opdrachtgever geïnstalleerd worden;
- De aangeboden verbruiksmiddelen zijn geschikt voor de bestaande dispensers;
- (Nieuwe) batterijen voor luchtverfrissers dienen energiezuinig te zijn en zijn in de prijs verdisconteerd. De Opdrachtnemer dient de batterijen te leveren en te vervangen.

Onderstaand zijn de minimale eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen per artikel gespecificeerd.

Handdoekautomaat papier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled tissue/papier;
- 1 laag papier of meer;
- Voorzien van milieukeurcertificering;
- Heeft een egale lichte kleur;
- Hoog absorptievermogen (per handdroging moeten 2 vellen voldoende zijn);
- Eenmalig gebruik, per keer komt slechts 1 handdoek vrij.

Toiletpapier voor toiletpapierrolhouders

- Is vervaardigd van 100% gerecycled tissue/papier;
- 2-laags tissues of papier;
- Voorzien van milieukeurcertificering;
- Is sterk én zacht;
- Heeft een egale lichte kleur;
- Bevat scheurrandjes.

Vulling zeepdispenser

- Foamzeep;
- Desinfecterende variant (hoeft geen foamzeep te zijn) dient leverbaar te zijn in dezelfde dispenser;
- Wordt geleverd in een vulling die ongeveer 1300 doseringen mee gaat;
- Dient huidvriendelijk te zijn;
- Moet proefdiervrij geproduceerd zijn;
- Voorzien van milieukeurcertificering;
- Dient PH neutraal te zijn;
- Dient licht geparfumeerd te zijn;
- Dient op verzoek ook leverbaar te zijn in een antibacteriële variant.

Dameshygiëneboxen

- Dient voorzien te zijn van geur neutraliserende vloeistof/ poeder/korrels;
- Dient volledig te worden omgewisseld (box voor box);

Toiletborstelhouders en borstels

- Dienen hangend bevestigd te kunnen worden;
- Dienen tijdens de looptijd van het contract leverbaar te zijn;
- Dienen te zijn vervaardigd uit duurzame en corrosievrije materialen.

Droogloopmatten

- Matten hebben een vocht en vuil absorberende werking;
- Zijn in diverse afmetingen beschikbaar;
- Kleurstelling zwart;
- Matten zijn voorzien van een systeem waardoor de mat niet kan verschuiven.

Aanvullende eisen ten aanzien van de glasbewassing

Voor zover van toepassing gelden alle eisen die gesteld worden ten aanzien van schoonmaak ook voor de glasbewassing.

7.35 Risico- inventarisatie en evaluatie

Door de Opdrachtnemer dient een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt bij aanvang van het contract aan de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever overhandigd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit "Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche." De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Ten aanzien van de glasbewassing geldt: Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in het "Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche" en de leidraad "Veilig werken op hoogte".

7.36 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De opgegeven oppervlakten bestaan uit de oppervlakte van het glas, inclusief de directe omlijsting. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt in deze niet verstaan: verfspatten. Maar onder vuil wordt wel verstaan: uitwerpselen van insecten, vingertasten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag. Lekstrepen en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit vooraf aan de opdrachtgever door te geven. Indien ramen geleverd zijn in verband met doorlaten van licht, dient u alleen de niet geverfde zijde te wassen.

7.37 Oplevering glasbewassing

De glasbewassing wordt opgeleverd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer tekent bij akkoord de werkbbon af. Op verzoek van Opdrachtnemer kan een contactpersoon van de gemeente bij de oplevering aanwezig zijn. Zonder getekende werkbbon wordt niet gefactureerd.

7.38 Frequentie glasbewassing

Het gevelglas wordt 4 keer per jaar tweezijdig gewassen. Het separatieglass wordt 2 keer per jaar tweezijdig gewassen.

7.39 VCA

Alle operationele medewerkers dienen de VCA cursus van de branchestichting te hebben gevolgd en aantoonbaar met succes te hebben afgesloten.

7.40 Planning / vooraankondiging

De Opdrachtnemer dient ieder jaar (januari) een jaarplanning te verstrekken (op weeknummer) aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. De werkzaamheden dienen conform deze planning te worden uitgevoerd. Indien de glasbewassing niet volgens planning kan worden uitgevoerd, dient dit schriftelijk te worden gemeld aan contactpersoon van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. twee weken voorafgaand aan de werkzaamheden neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever zodat afspraken gemaakt kunnen worden over de planning en oplevering. Glasbewassing op de scholen vindt enkel plaats tijdens schoolvakanties.