

Aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing
Friesland College

Programma van Eisen



friesland college

Naam : Programma van Eisen
Besteknummer : 0601-36-2014
Datum : 7 april 2014

1.	Programma van Eisen	4
2.	Algemeen	4
2.1.	Plaats schoonmaakonderhoud in het Friesland College	4
2.2.	Signaalfunctie	4
2.3.	Resultaatgericht	4
3.	Schoonmaakwerkzaamheden uitgangspunten	5
3.1.	Werkbare dagen	5
3.2.	Werktijden	5
3.3.	Opleverstaat	5
3.4.	Naloopt ronde sanitaire ruimten	5
3.5.	Planning periodieke werkzaamheden	7
3.5.	Taakkaarten	7
3.6.	Materialen, middelen en machines	8
3.7.	Opslagruimte	8
3.8.	Afvalscheiding	8
3.9.	Code verantwoordelijk marktgedrag	9
4.	Calculatie	9
4.1.	Ruimtestaat en plattegronden	9
4.2.	Kengetallen en productienormen	9
4.3.	Contractblad(en)	9
4.4.	Prijsniveau	9
4.5.	Uurtarieven	10
4.6.	Eisen tariefstelling in relatie tot de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden	10
4.7.	Uitgangspositie calculatie aangaande overname personeel	10
4.8.	Machinekosten	11
4.9.	Facturering contract-/ en regie werkzaamheden	11
4.10.	Contractmutaties	11
4.11.	Nul-meting	12
5.	Regie werkzaamheden	13
5.1.	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	13
5.2.	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	13
6.	Glasbewassing	14
6.1.	Algemeen	14
6.2.	Inventarisatie glas	14
6.3.	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	14
6.4.	Aandachtspunten RI&E	14
6.5.	Planning glasbewassing	14
6.6.	Uitvoering glasbewassing	15
6.7.	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	15
7.	Communicatie	16
7.1.	Overleg tussen het Friesland College en dienstverlener.	16
7.2.	Nederlandse taal	16
7.3.	Bereikbaarheid bij calamiteiten	16
7.4.	Managementrapportage	16
7.5.	Logboek en gebouwinformatieboek	16
7.6.	Klachtenregistratie en -afhandeling	17
9.	Personeel en organisatie	18
9.1.	Personeel	18
9.2.	Jeugd	18
9.3.	Uitzendkrachten	18
9.4.	Personeelsbezetting	18
9.5.	Opleidingseisen	18
9.6.	Legitimatie	19

9.7.	Bedrijfskleding	19
9.8.	Veiligheid	19
9.9.	Schade	19
10.	Kwaliteitsbewaking	20
10.1.	Kwaliteitsniveau	20
10.2.	Procescontrole (DKS)	20
10.3.	Kwaliteitmeetsysteem (KMS)	20
10.4.	Boeteclausule	20

1. Programma van Eisen

2. Algemeen

Het Friesland College heeft in samenwerking met ICCA B.V. uit Amsterdam het Programma van Eisen opgesteld. In dit beschrijvend document treft de dienstverlener alle relevante informatie aan ten behoeve van het schoonmaakonderhoud in de locaties van het Friesland College.

2.1. Plaats schoonmaakonderhoud in het Friesland College

Het schoonmaakcontract valt onder de verantwoordelijkheid van bureau Facilitaire Zaken. Het Bureau Bedrijfsvoering Friesland College is betrokken bij de aanbesteding en zal het uiteindelijke contractbeheer zelf uitvoeren.

Daarnaast neemt, binnen het Friesland College, de opleiding Facilitair een belangrijke plaats in het totale schoonmaakproces. Voor het (facilitaire-)onderwijs, met name op de niveaus 1 en 2, is het een groot goed om middels directe verbindingen met ondersteuning goede leerbedrijven te kunnen inrichten en uit te voeren. Daartoe zijn de volgende argumenten steekhoudend:

- Het realiseren van BBL-leer/werkplekken in het facilitair bedrijf in goede samenwerking met de uitvoerende partij
- Interne stageplaatsen en verregaande interne praktijk voor de niveau-1 en -2 cursisten (waardevolle en realistische leer- werkomgeving is van essentieel belang voor PGL)
- Scholing door het FC van medewerkers van de uitvoerende partij
- (markt-)Onderzoek naar meer relevante vormen van samenwerking met de branche in het kader van de breed georiënteerde basisopleiding servicemedewerker facilitair/zorg/techniek/horeca (catering/fast-service)
- Betrokkenheid over en weer voor goede behoeften afstemming van onderwijs en praktijk (wat vraagt de branche, welke eisen stelt het werkveld etc.)
- De mogelijkheid om cursisten FC via de uitvoerende partij vakdiploma's en/of certificaten te laten behalen.
- Voortgaand onderzoek naar betrekken van mogelijkheden social return met en middels de uitvoerende partij.

2.2. Signaalfunctie

Van de dienstverlener wordt een signalerende functie verwacht in de breedste zin van het woord. Indien er sprake is van niet juist functioneren van bijvoorbeeld sanitaire voorzieningen en/of er sprake is van andere technische onvolkomenheden zoals bijvoorbeeld defecte verlichting en bij wijzigingen van de ruimten (mutatie) zoals wel/niet in gebruik, dient dit per omgaande met het Friesland College gecommuniceerd te worden.

2.3. Resultaatgericht

Het Friesland College wenst maximaal gebruik te maken van de expertise van de dienstverlener voor wat betreft uitvoering, planning en begeleiding van de schoonmaakwerkzaamheden. Zeker in een dynamische omgeving als bij het Friesland College is dit van belang. Het contract heeft dan ook als uitgangspunt dat alle ruimten resultaatgericht schoongemaakt worden. De resultaten van de schoonmaakwerkzaamheden zijn bepalend en niet de uitgevoerde handelingen. Dit betekent dat er geen schoonmaakprogramma's voorgeschreven zijn, maar dat de invulling van de werkzaamheden volledig wordt overgelaten aan de dienstverlener op basis van de opleverstaten in bijlage E. Hierin treft u de opleverstaat aan, die betrekking heeft op alle locaties die ressorteren onder het Friesland College.

De implementatie van resultaatgericht schoonmaken dient tijdens de opstart periode geborgd te zijn, zodat een vlekkeloze overgang van het nieuwe contract gegarandeerd is.

3. Schoonmaakwerkzaamheden uitgangspunten

3.1. Werkbare dagen

Bij het Friesland College wordt maximaal 200 (school) dagen per jaar regulier schoongemaakt. In de vakantie periodes dienen de geprogrammeerde periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd.

De diverse administratieve ruimten die in deze periode bezet zijn dienen dan volgens calculatiecode 101.100 en 101.120 gereinigd te worden (zie bijlage E opleverstaat)

3.2. Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag, zijn:

Maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 18:00 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

3.3. Opleverstaat

In de opleverstaat wordt een opsomming gegeven van de schoon te maken elementen, het onderdeel van het element en de op te leveren reinheid-staat. Per calculatiecode is een gekoppelde opleverstaat(code) ontworpen. Deze opleverstaat is gebaseerd op een maximale frequentie van 200 (school)dagen per jaar, inclusief de periodiek werkzaamheden (met inachtneming van de aanwijzingen die zijn vermeld in bijlage K, algemene aanwijzingen kwaliteitsontwerp).

3.4. Naloop ronde sanitaire ruimten

In de ruimte- en calculatiestaat zijn diverse sanitaire ruimten voorzien van een naloop ronde (code 103.400). Deze naloop ronde betreft uitsluitend het controleren van de ruimte op verstoringen en het aanvullen van sanitaire behoeftigheden. Indien een ruimte er verzorgd uit ziet dienen minimale werkzaamheden te worden uitgevoerd.

De naloop ronde dient in de ochtend en namiddag te worden uitgevoerd. De hoofdreiniging dient plaats te vinden rond het middaguur.

De verdeling van de calculatiecodes zijn als volgt samengesteld:

Calculatie code	Code oplever -staat	Freq. notatie	Ruimte categorie	Frequentie omschrijving	Perceel 1 m2	Perceel 2 m2
101.100	101	100	Administratieve -, personeels- en vergaderruimte	5 x per 2 weken - 40 weken	2.371	1.738
101.120	101	120	Administratieve -, personeels- en vergaderruimte	5 x per 2 weken - 51 weken	1.506	313
102.200	102	200	Onderwijsruimte (theorie)	5 x per week - 40 weken	8.679	6.813
112.200	102	200	Onderwijsruimte (praktijk)	5 x per week - 40 weken	3.291	996
103.200	103	200	Sanitaire ruimte (toilet-/doucheruimte)	5 x per week - 40 weken	1.035	578
103.400	103	400	Sanitaire ruimte (toilet-/doucheruimte)	10 x per week - 40 weken naloop	932*	553 *
104.200	104	200	Gang, hal, pantry, aula, repro, garderobe	5 x per week - 40 weken	5.168	4.166
105.200	105	200	Keuken, spoelkeuken	5 x per week - 40 weken	639	206
106.200	106	200	Restaurant, kantine, atrium	5 x per week - 40 weken	1.876	1.354
107.200	107	200	Buitenterrein	5 x per week - 40 weken	2.129	829
108.200	104	200	Trappenhuis-bordes	5 x per week - 40 weken	636	669
109.200	104	200	Lift	5 x per week - 40 weken	14	180
110.200	104	200	Pantry	5 x per week - 40 weken	26	124
111.200	104	200	Kleedruimte	5 x per week - 40 weken	170	42
afzuigkap pen	110	2	Afzuigkappen	2 x per jaar (schoolvakanties)	14	1
nvt			Niet van toepassing		1.785	2.633
op afroep			Op afroep (in overleg)		889	427
tijdlk nvt			Tijdelijk niet van toepassing			
				Totaal	30.226	21.068

* Niet meegeteld in totaal

Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlage E aan dit bestek toegevoegd.

3.5. Planning periodieke werkzaamheden

De dienstverlener dient conform deze paragraaf een planning op te stellen voor de periodieke werkzaamheden. De laag frequent uit te voeren schoonmaakhandelingen, zoals vermeld in de opleverstaten bijlage E, dienen in de vakantie periodes te worden uitgevoerd.

Deze periodes zijn als volgt weergegeven: [Z] Zomervakantie, [H] Herfstvakantie, [K]

Kerstvakantie, [V] Voorjaarsvakantie en [M] Meivakantie

De periodieke werkzaamheden dienen minimaal volgens de vermelde frequentie te worden uitgevoerd.

De dienstverlener dient een planning op weeknummers van de laagfrequente werkzaamheden bij aanvang van de overeenkomst aan het Friesland College ter beschikking te stellen en na goedkeuring van het Friesland College uit te voeren. De dienstverlener zal zorg dragen voor het jaarlijks updaten van genoemde planning in verband met wijzigingen in de jaarlijkse vakantieplanning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan het Friesland College.

De niet verrichte laagfrequente werkzaamheden kunnen vanzelfsprekend niet in rekening worden gebracht. Indien laagfrequente werkzaamheden niet volgens de opgestelde planning kunnen worden uitgevoerd, dient de dienstverlener dit tijdig schriftelijk met opgave van reden te vermelden aan het Friesland College. De dienstverlener dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximale afwijking (na akkoord van het Friesland College) van de planning mag daarbij zijn:

- | | |
|---|---------|
| - frequentie minimaal 3 x per jaar en tot en met 12 x per jaar: | 1 week |
| - frequentie minimaal 2 x per jaar: | 2 weken |
| - frequentie minimaal 1 x per jaar: | 2 weken |

Na uitvoering dient de dienstverlener de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden direct op de daarvoor bestemde opdracht-/werkbond te specificeren en te laten aftekenen bij een daartoe bevoegde functionaris van het Friesland College. Indien de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd biedt de dienstverlener het Friesland College een termijn van één (1) week aan om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Indien de werkzaamheden dan nog niet zijn uitgevoerd vindt creditering door de dienstverlener plaats door het aantal voorziene maar niet ingezette uren tegen het verreken tarief te vermenigvuldigen.

3.5. Taakkaarten

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

Bij mutaties in de taakkaarten geldt, dat deze binnen één (1) week na het bekend worden van de mutaties in de taakkaarten dienen te worden doorgevoerd.

3.6. Materialen, middelen en machines

De dienstverlener dient voor de locaties van het Friesland College gebruik te maken van de microvezel systematiek. Op de locatie van het Friesland College dienen Productinformatiebladen en Veiligheids Informatie Bladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouw informatieboek. Indien de dienstverlener gedurende de looptijd van het contract van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan het Friesland College te worden voorgelegd.

Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de dienstverlener retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.

Dienstverlener dient op verzoek van het Friesland College aan te geven in welke mate de prestaties duurzaam zijn. Dat kan bijvoorbeeld door het tonen van een milieulabel of sociaal maatschappelijk label (bijvoorbeeld milieukeur, ecolabel), en/of door aan te tonen dat de prestaties voldoen aan de duurzaamheidscriteria van Agentschap NL voor de betreffende productgroep(en).

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

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

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

De dienstverlener dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan het Friesland College beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

3.7. Opslagruimte

Voor de dienstverlener is, per locatie, opslagruimte beschikbaar.

3.8. Afvalscheiding

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp dient papier te worden ingezameld in speciaal daarvoor bestemde papiercontainers. Tevens dient restafval te worden verzameld overeenkomstig het kwaliteitsontwerp en na beëindiging van de schoonmaaktaak te worden gedeponereerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers.

3.9. Code verantwoordelijk marktgedrag

Het Friesland College onderschrijft de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van de code handelt als een goed werkgever. Het Friesland College wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in de praktijk worden toegepast. De code verantwoordelijk marktgedrag is als bijlage G toegevoegd.

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

4. Calculatie

4.1. Ruimtestaat en plattegronden

De ruimtestaat is in bijlage D calculatiemodule toegevoegd. De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden, tengevolge van verbouwingen en verhuizingen in het/(de) gebouw(en). De dienstverlener dient voor de calculatie uit te gaan van de bij dit bestek behorende ruimtegegevens. Indien nodig worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de dienstverlener opgegeven kengetallen.

4.2. Kengetallen en productienormen

De productie-uren die benodigd zijn voor het schoonmaken van een ruimte overeenkomstig het bijbehorende kwaliteitsontwerp worden uitgedrukt in een kengetal. Het kengetal geeft de hoeveelheid tijd per m² per jaar aan. In de ruimtestaat wordt, door een vermenigvuldiging van de m² met het kengetal, het aantal schoonmaak uren per jaar gecalculeerd. Deze uren staan vermeld in de kolom "uren ma-vr dagelijks". De dienstverlener dient conform het calculatiemodel per kwaliteitsontwerp een opgave te verstrekken van de kengetallen in uren per m² per jaar en de daarmee overeenkomende productienormen in m² per uur.

4.3. Contractblad(en)

De contract jaarprijs voor schoonmaakonderhoud wordt berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten. Voor de prijsvorming dient de dienstverlener het contractblad dat is opgenomen in het calculatiemodel volledig in te vullen.

4.4. Prijsniveau

Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het geldende CAO jaar 2013 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde B.T.W.

Na vaststelling van de contract jaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege. Prijsverhogingen ten gevolge van wijzigingen in CAO, wettelijke aspecten en/of materiaalkosten dient de dienstverlener uiterlijk twee maanden voor het einde van ieder contractjaar aan te kondigen. Nadat de CAO en overige wetgeving bindend zijn verklaard, dient de dienstverlener binnen 14 dagen een gespecificeerd projectgericht voorstel tot prijswijziging in te dienen. Desgevraagd dient het voorstel tot prijswijziging met bewijzen te worden gestaafd. De prijsverhogingen die worden overeengekomen, gelden voor een geheel contractjaar. Voor het Friesland College geldt dat een contractjaar loopt van 18 augustus tot 17 augustus (kalenderjaar).

4.5. Uurtarieven

De dienstverlener dient op basis van het calculatiemodel een uurtarief opbouw op te geven van de in te zetten categorieën medewerkers. In het calculatiemodel is rekening gehouden met verschillende categorieën medewerkers. Indien wordt afgeweken van de vermelde categorieën, dan dienen de afwijkende categorieën afzonderlijk te worden vermeld, inclusief een motivatie voor de afwijking. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen en middelen (inclusief de plastic zakken), alsmede de overige indirecte kosten dienen te worden opgenomen in de uurtarieven.

4.6. Eisen tariefstelling in relatie tot de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden

Eisen aan de Inschrijving met betrekking tot de relatie tussen de hoogte van het tarief en het respecteren van de CAO en een acceptabele werkdruk voor de in te zetten medewerkers van dienstverlener. Het Friesland College stelt als eis wanneer het gemiddelde productief uurtarief (= inschrijfprijs/uren) lager is dan € 20,90 dat de dienstverlener aangeeft op welke wijze dit is opgebouwd.

De dienstverlener geeft op maximaal 1 A4-tje aan welke medewerkers tegen welk CAO-tarief worden ingezet (het aantal ingezette uren dient overeen te komen met het aantal aangeboden uren), welke lasten daarop van toepassing zijn en welke toeslagen en verminderingen zijn toegepast. Indien deze toelichting ontbreekt, wanneer het gemiddelde productief uurtarief (= inschrijfprijs/uren) lager is dan het bovenstaande genoemde tarief, komt de inschrijving niet voor gunning in aanmerking. Indien de toelichting onvoldoende duidelijkheid biedt, dat met de aangeboden prijsstelling gedurende de looptijd van de overeenkomst kan worden voldaan aan de van toepassing zijnde CAO-bepalingen, komt de inschrijving eveneens niet voor gunning in aanmerking.

4.7. Uitgangspositie calculatie aangaande overname personeel

Bij gunning past de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwasserbedrijf toe. In de CAO staat onder andere dat bij contractwisseling het schoonmaakbedrijf, dat de opdracht verwerft, verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende werknemers, dat minimaal anderhalf jaar op het betreffende project werkzaam is, over te nemen.

Als bijlage M is een overzicht aangeleverd met de inventarisatie van ingezette medewerkers. Op basis hiervan dient de dienstverlener de overname kosten, ten gevolge van het uitvoering geven aan de CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwasserbedrijf, vaststellen en eventueel toe te voegen aan het uurtarieven opbouw.

Het gesteld budget volgens het inschrijfdocument is inclusief de kosten van overname, zoals genoemd in deze paragraaf.

4.8. Machinekosten

Bij een eventuele investering in machines van meer dan € 500,00 per machine (netto aanschaf prijs, excl. BTW) dient de dienstverlener deze machines niet te verdisconteren in het uurtarief maar separaat als investeringsvoorstel in te dienen. Hieronder vallen onder meer veegmachines, grote schrob-/zuigautomaten, trekkers en laders.

Voor investering in machines gelden de navolgende voorschriften:

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

De dienstverlener dient bij de investeringsopgave van machines de maximale levertijd op te geven. Indien de machine(s) op het tijdstip van start contractdatum nog niet beschikbaar zijn dient de dienstverlener op eigen kosten zorg te dragen voor tijdelijke inzet van kwalitatief gelijkwaardige machines.

4.9. Facturering contract-/ en regie werkzaamheden

De facturering van contractwerkzaamheden dient telkens na één maand plaats te vinden in de vorm van één twaalfde deel van de contract jaarprijs.

4.10. Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen niet uit te sluiten.

Door uitbreiding of inkrimping van het aantal ruimten kan de omvang van het contract wijzigen, de dienstverlener dient hier flexibel in op te treden. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door het Friesland College minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de dienstverlener. Hierdoor wordt de dienstverlener in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken. In het kader van contractbeheer worden mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bijgehouden door het Friesland College. Mutaties in het gebouw of het kwaliteitsontwerp kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend email).

Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel het schoonmaak contract actueel te houden voor het Friesland College en de dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het Friesland College en de dienstverlener.

Vanuit kostenbeheersing is een pro-actieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

4.11. Nul-meting

De technische kwaliteit van het schoonmaakonderhoud dient op het moment van contractwisseling overeen te komen met het kwaliteitsniveau, zoals afgesproken in het huidige contract. Om dit te kunnen bepalen dient 14 werkdagen voor de ingangsdatum van het nieuwe contract door zowel de huidige leverancier als de gegunde inschrijver een 0-meting te worden uitgevoerd.

Het Friesland College is van mening dat beide partijen met een professionele inslag gezamenlijk en zelfstandig tot een oordeel zullen komen.

Indien beide partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, wordt er door het Friesland College een onafhankelijk derde aangewezen. De kosten voor deze 0-meting zijn voor rekening van zowel de huidige leverancier als de gegunde inschrijver.

5. Regie werkzaamheden

5.1. Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat het Friesland College, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen als extra opdracht aan de dienstverlener worden opgedragen en worden afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. De dienstverlener dient hiervoor conform het calculatiemodel, blad 1.6 Afroepprijs, de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

5.2. Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van het Friesland College. Een éénmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) geschieden door of namens een bevoegde medewerker van het Friesland College. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van het Friesland College. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de dienstverlener voor correcte uitvoering ondertekend. De dienstverlener behoudt het origineel. De dienstverlener dient de extra werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen, alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen.

Voor het Friesland College zijn uitsluitend de , na gunning aanwezen medewerkers, geautoriseerd voor het verstrekken van opdrachten en het tekenen voor akkoord van opdrachtbonnen.

6. Glasbewassing

6.1. Algemeen

Voor alle locaties van het Friesland College betreft het periodiek uitvoeren van glasbewassing op basis van de aangegeven frequenties in het calculatiemodel te worden uitgevoerd. Het Friesland College behoudt zich echter het recht om van de vermelde frequenties af te wijken.

De dienstverlener dient voor het bepalen van de contractjaarprijs bijlage D calculatiemodel volledig in te vullen. De dienstverlener dient voor de verschillende werkzaamheden m2- of stuksprijzen op te geven conform bijlage D, calculatiemodel.

De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen dienen, op basis van RI+E rapportage, pas na gunning per beurt te worden gespecificeerd.

6.2. Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 1 december 2013. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door het Friesland College verstrekte aantal m2. Indien nodig zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

6.3. Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning dient door de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) plaats te vinden. Hierbij dienen alle voorschriften die vermeld staan in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht te worden genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen dienen te worden, zal de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uitbrengen. Het Friesland College behoudt zich het recht voor om, andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

Het Friesland College beschikt op dit moment niet over informatie aangaande de maximale belastbaarheid van vloerdruk (bij inzet hoogwerkers binnen in gebouwen).

6.4. Aandachtspunten RI&E

De RI&E wordt uiterlijk twee weken na ingangsdatum van het contract aan het Friesland college ter beschikking gesteld. Indien die RI&E niet is aangeleverd zullen er geen (glasbewassing-) werkzaamheden worden uitgevoerd.

6.5. Planning glasbewassing

De uitvoering per beurt dient in een aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats te vinden. Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van het Friesland College. Momenteel worden de werkzaamheden uitgevoerd in de onderwijs vrije periodes. Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, dient dit, minimaal twee weken van te voren, schriftelijk, te worden gemeld aan het Friesland College.

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

6.6. Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

In bijlage L zijn de Algemene aanwijzingen glasbewassing opgenomen. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methode fouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. dienen te worden verwijderd.

De kwaliteit van de werkzaamheden dient te voldoen aan het kwaliteitsniveau zoals omschreven in bijlage L.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, dient de dienstverlener dit vooraf en schriftelijk aan het Friesland College te melden en nieuwe afspraken te maken. Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen die zijn vermeld in bijlage L, algemene aanwijzingen glasbewassing.

6.7. Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging dient te worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

Ondermeer uit hoofde van de veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan het Friesland College voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is het Friesland College gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, zal het Friesland College daartoe geëigende controle instanties informeren. De aan het Friesland College opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

7. Communicatie

7.1. Overleg tussen het Friesland College en dienstverlener.

De communicatie tussen het Friesland College en de dienstverlener zal op verschillende momenten op verschillende niveaus plaatsvinden. De dienstverlener dient in de casus 5 aan te geven wanneer deze overleggen plaatsvinden en welke vaste onderwerpen in de verschillende overlegvormen aan de orde komen. En waarbij de verslaglegging is aangegeven en wie de verslaglegging zal ontvangen.

In alle gevallen dient de dienstverlener te zorgen voor de schriftelijke notulering van de bovengenoemde gesprekken en er voor te zorgen dat de gespreksverslagen binnen een week na het overleg naar de juiste personen worden gemaild.

7.2. Nederlandse taal

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

7.3. Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Na een melding van het Friesland College dient de dienstverlener binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig kunnen zijn en direct operationeel aan kunnen vangen met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, dient de dienstverlener dit in de offerte te vermelden.

7.4. Managementrapportage

Eens per kwartaal dient de dienstverlener een rapportage in digitale vorm aan te leveren aan het contactpersoon van het Friesland College waarin de volgende gegevens gerapporteerd worden:

- de resultaten van de interne proces kwaliteitscontroles
- het aangeven van verbetervoorstellen in zowel uitvoering als inzet van middelen en machines
- het percentage inzet van uitzendkrachten
- het percentage inzet van jeugd
- een klachtenregistratie en klachten afhandeling
- de status van opgeleide medewerkers

7.5. Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de dienstverlener en medewerkers van het Friesland College dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De projectleiding dient dagelijks het logboek in te zien en te paraferen.

De dienstverlener dient een gebouw informatieboek aan te leveren bij het Friesland College. Het gebouw informatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouw informatieboek:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en het Friesland College;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning, een overzicht van materialen-/middelen;
- product informatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB).

7.6. Klachtenregistratie en –afhandeling

De dienstverlener dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De dienstverlener dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:

- verstoringen van òf klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld;
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur;
- van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur dient “de status van afhandeling” teruggekoppeld te worden;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door het Friesland College worden gemeld dienen door de dienstverlener te worden geregistreerd, de klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.

9. Personeel en organisatie

9.1. Personeel

De dienstverlener dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Alle medewerkers die tewerk gesteld zijn bij het Friesland College dienen in het bezit te zijn van een geldige VOG-verklaring.

Conform de in Nederland geldende regels dient de dienstverlener zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, dient de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan het Friesland College bekend te maken. Indien het Friesland College bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, wordt met redenen omkleed dit bezwaar binnen drie werkdagen kenbaar gemaakt aan de dienstverlener, waarbij het Friesland College zich het recht voorbehoudt om de toehang tot de locaties van het Friesland College te ontzeggen.

9.2. Jeugd

De dienstverlener dient een goede verhouding te zoeken tussen de in te zetten categorieën medewerkers, zoals jeugdige en vakvolwassen medewerkers, waarbij het Friesland College de inzet van jeugdigen wil beperken tot een maximum van 5% en waarbij de leeftijd van jeugdigen tussen 19 en 21 jaar is. De dienstverlener dient daar in kwalitatieve en kwantitatieve zin het direct- en indirect toezicht op af te stemmen.

9.3. Uitzendkrachten

De dienstverlener zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen daar niet aan valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt ten hoogste 7,5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

9.4. Personeelsbezetting

De dienstverlener dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. De dienstverlener dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invulkrachten of andere maatregelen te nemen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder voor vakantieperiodes geldt dat de dienstverlener kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van een planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd.

Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevenden wordt het Friesland College geïnformeerd over de vervangingsregeling.

9.5. Opleidingseisen

Alle uitvoerende medewerkers dienen, voordat zij te werk worden gesteld op de locatie van het Friesland College, een vakinhoudelijke basisinstructie te ontvangen en te zijn geïnformeerd over alle huis- en veiligheidsregels van het Friesland College.

De dienstverlener dient gedurende de looptijd van het contract verplichtingen aan te gaan ten opzichte van het Friesland College om het kennis- en vaardighedeniveau van de medewerkers verder te ontwikkelen.

Direct leidinggevenden dienen minimaal in het bezit te zijn van het SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaker en Leidinggevende Schoonmaakonderhoud.

9.6. Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge, met daarop de naam en een pasfoto, zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is het Friesland College gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

9.7. Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door het Friesland College goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen te dragen. Het dragen van caps en walkmans is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijk doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is het Friesland College gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

9.8. Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht name van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften. Bijzondere voorschriften, met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van het Friesland College, worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies.

Ondermeer uit hoofde van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan het Friesland College voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie van het Friesland College dienen direct te worden gemeld aan de contactpersoon van het Friesland College.

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche.

9.9. Schade

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

De dienstverlener heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de dienstverlener, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid te melden aan het Friesland College.

10. Kwaliteitsbewaking

10.1. Kwaliteitsniveau

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

In NEN 2075 wordt onderscheid gemaakt tussen kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (DKS) en kwaliteitscontrole ten behoeve van contractbeheersing (KMS). NEN 2075 is algemeen bekend als het VSR kwaliteitmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.

10.2. Procescontrole (DKS)

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. Hiermee kan de dienstverlener op eenvoudige wijze vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. Het Friesland College verplicht de dienstverlener het DKS of een vergelijkbaar systeem toe te passen.

De DKS controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De dienstverlener dient middels de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt.

10.3. Kwaliteitmeetsysteem (KMS)

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitmeetsysteem 3.0. De kwaliteitsmetingen worden per locatie door de opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is vier (4) maal per jaar. De opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen. De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs.

Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen 24 uur schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

10.4. Boeteclausule

Het Friesland College gaat uit van een langdurige relatie die gebaseerd is op wederzijds vertrouwen. Het hanteren van een boeteclausule is in de gedachten van het Friesland College derhalve niet van toepassing.