



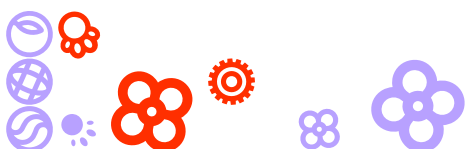
Programma van eisen

Bijlage 2

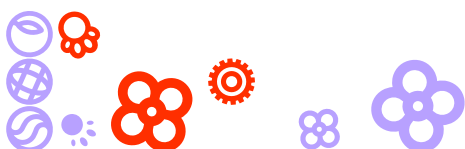
Eis	Algemene eisen aanbesteding
1.	<i>Voldoen</i> Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	<i>Onderaannemer</i> Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van onderaannemers, dient Opdrachtnemer te allen tijde de onderaannemer ter goedkeuring voor te leggen aan opdrachtgever.
3.	<i>SROI</i> Stichting Yuverta wil een bijdrage leveren aan het bevorderen van de participatie van kansarme groepen aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Zij verbindt daarom aan de uitvoering van de opdracht een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde, zoals bedoeld in artikel 2.80 van de Aanbestedingswet. Inschrijvers verklaren akkoord te gaan met het aanwenden van 5% van de opdrachtwaarde om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten of leerwerktrajecten aan te bieden (zie in de bijlage voor de Beleids- en Uitvoeringsregels SROI Yuverta).

Eis	Algemene eisen uitvoering
4.	<i>Code verantwoord marktgedrag</i> Opdrachtgever onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoord marktgedrag en verwacht van Opdrachtnemer dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. Opdrachtgever wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door Opdrachtnemer.
5.	<i>Wet- en regelgeving</i> Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden. De keuringen conform NEN ISO 3140 voor ladders en elektrische apparaten maken hier onderdeel van uit.
6.	<i>Handelingsgericht</i> Voor de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden geldt een handelingsgerichte werkwijze.
7.	<i>Nulmeting</i> Voorafgaand aan de opstart (tijdens de implementatieperiode) zal Opdrachtgever één nulmeting uit laten voeren door een onafhankelijke gecertificeerde organisatie en daarmee vaststellen dat gestart kan worden met aanvaardbaar schoongemaakte gebouwen. Mocht uit het rapport van de nulmeting blijken dat er achterstallig onderhoud is, dan kan Opdrachtnemer gevraagd worden dit op te lossen, op kosten van de latende partij. In de laatste maand van de met Opdrachtnemer te starten overeenkomst zal dit middel wederom ingezet worden. De kosten van de eerste aangekondigde nulmeting zijn voor Opdrachtgever. Een eventueel benodigde tweede nulmeting is voor kosten van de Opdrachtnemer.

8.	<i>Implementatie</i> Ten aanzien van de opstart van het contract dient de Opdrachtnemer een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal tien weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wekelijks dient de Opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart. Vanuit de Opdrachtgever gaan de Adviseur Facilitair en de Contractmanager de implementatie coördineren. Het opstartteam en de opstartverantwoordelijke binnen Opdrachtgever, zullen wekelijks contact hebben op een vastgestelde dag en tijdstip.
9.	<i>Taakplanning</i> Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode in een duidelijke en overzichtelijke taakplanning verwerkt te worden.
10	<i>Planning periodieke werkzaamheden</i> In de planning dient inzichtelijk te zijn wanneer de periodieke werkzaamheden (waaronder glasbewassing) uitgevoerd gaan worden. Periodieke werkzaamheden, waaronder vloeronderhoud, dienen zo veel als mogelijk in de vakantieperiodes uitgevoerd te worden, na overleg met Opdrachtgever. Belangrijk onderdeel voor Opdrachtgever is het uitvoeren van de werkzaamheden op de afgesproken dag, zoals vastgelegd in de werkplanning. Bij afwijkingen dient dit tijdig aan de betreffende contactpersoon doorgegeven te worden en binnen twee weken alsnog uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal 2 weken voorafgaand aan de geplande glasbewassing op welke dag zij komen. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk vooraf aan Opdrachtgever door te geven. Binnen 5 werkdagen zal een nieuwe werkplanning worden gecommuniceerd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
11	<i>Werkprogramma</i> Alle in een ruimte aanwezige elementen dienen conform het werkprogramma te worden gereinigd. Handelingen die dagelijks dienen te worden uitgevoerd, worden met de hoogste frequentie voor die betreffende ruimte uitgevoerd. Opdrachtgever heeft per jaar 40 werkweken waarin onderwijs wordt gegeven. De eerste en laatste week van de zomervakantie is het personeel wel aanwezig en dienen er wel schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd te worden. Met de aangegeven frequenties in de ruimtestaten worden jaarfrequenties bedoeld. Frequenties die daarin onder meer voorkomen zijn bijvoorbeeld: • 210 : 5 maal per week • 126 : 3 maal per week • 42 : 1 maal per week • 12 : 1 maal per maand • 4 : 4 maal per jaar Het werkprogramma is een vertaling van de minimale kwaliteitseisen en het uitvoeren van dit werkprogramma ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar verplichting bij te dragen aan de reinheid van de locatie, uiteraard binnen de gestelde randvoorwaarden.
12	<i>Sanitaire ruimten</i> Ten behoeve van de sanitaire ruimten dient in een deel van de gebouwen tussen 11:00u en 13:00u een tweede sanitaire ronde uitgevoerd te worden. Van de betreffende ruimten is in de database de frequentie op 420 gezet. De inschrijver maakt gebruik van aftekenlijsten, welke opgehangen worden in de sanitaire ruimten. Er dient na iedere schoonmaakbeurt afgetekend te worden met vermelding van het tijdstip wanneer er schoongemaakt is.



13	Regiewerkzaamheden Regiewerkzaamheden zijn werkzaamheden die niet onder het werkprogramma vallen. Regiewerkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de aanvraag van Opdrachtgever, de uitvoering dient te geschieden door daarvoor opgeleide medewerkers van Opdrachtnemer. Voor specialistische regiewerkzaamheden (zoals bijvoorbeeld vloeronderhoud) worden aparte tarieven per m2 uitgevraagd. Voor regiewerkzaamheden die behoren tot de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden of glasbewassing geldt hetzelfde uurtarief/m2 tarief als het tarief waarvoor het regulier werk wordt gedaan. Indien prijzen vooraf niet bekend zijn zal Opdrachtgever een offerte opvragen bij de Opdrachtnemer. Die offerte dient altijd zichtbaar onderbouwd te zijn met ureninzet en tarief. De verschillende regiewerkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een daartoe bevoegd persoon van Opdrachtgever. De Opdrachtgever tekent voor oplevering.
14	Dieptereiniging De dieptereiniging wordt op regiebasis uitgevoerd volgens de bijlage van de Dieptereiniging.
15	Activiteiten buiten reguliere tijden Bij Opdrachtgever is soms sprake van avond- of weekendactiviteiten. Deze activiteiten worden periodiek doorgesproken met de Opdrachtnemer, op basis van de jaaragenda. Eventueel wordt er, in overleg, extra naloop in de ochtend na de activiteit uitgevoerd, uiteraard tegen het verrekentariaf verrekend.
16	Gebouwbeheermap In de gebouwen dient een beheer map aanwezig te zijn. Deze map dient uiterlijk vier weken na aanvang van het contract aanwezig (of toegankelijk) te zijn op de locaties van Opdrachtgever. De volgende onderdelen dienen er vanaf dat moment minimaal in te zitten: • Het werkprogramma, in leesbare en duidelijke werkinstructies; • Locatie specifieke afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer; • Veiligheidsbladen, van aanwezige/gebruikte producten (dient fysiek aanwezig te zijn); • Gestelde eisen aan materiaal, middelen en machines (conform PvE); • Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).
17	Logboek Opdrachtnemer verzorgt in elk gebouw een logboek waarin operationele bijzonderheden gecommuniceerd worden. Opdrachtnemer dient een logboek dagelijks af te vinken en te paraferen. Om zaken goed vast te kunnen leggen en te rapporteren vindt deze communicatie niet per whatsapp plaats.
18	Werktijden Het dagdagelijkse schoonmaakonderhoud dient van maandag tot en met vrijdag uitgevoerd te worden. De openingstijden van de gebouwen zijn van 07:30u tot 22:00u uur. De voorkeur voor de te hanteren schoonmaaktijd varieert per locatie. Zie hiervoor de bijlage.
19	Robotisering Opdrachtnemer mag, wanneer de locatie hiervoor geschikt is, gebruik maken van robotisering.



20 *Sluit- of openingsronde*

Door de aangegeven werktijden in de middag/avond dient de Inschrijver er rekening mee te houden dat veel locaties geopend of gesloten dienen te worden door de Opdrachtnemer. Onder het afsluiten van een gebouw wordt verstaan: inschakelen van de beveiligingsinstallatie, controleren of alle ramen gesloten zijn. Indien de werktijden zullen verschuiven naar de ochtend kan het zijn dat locaties door de Opdrachtnemer geopend dienen te worden.

Instructies voor het openen of afsluiten van het gebouw zal door de locatieverantwoordelijke Opdrachtgever worden gegeven voorafgaand aan start van de Overeenkomst.

Indien alarmmeldingen te wijten zijn aan Opdrachtnemer zullen de kosten voortvloeiend uit de alarmmeldingen doorberekend worden aan de Opdrachtnemer. Bij het sluiten van een gebouw dient men minimaal met 2 personen te zijn. Slechts de voorman/ -vrouw is gerechtigd de sleutel van het pand mee naar huis te nemen. De overige sleutels van de medewerkers blijven te allen tijde in het pand en kunnen alleen tijdens werktijd gebruikt worden.

Na gunning wordt bij de Opdrachtnemer aangegeven om welke panden het gaat. Partijen lopen samen een ronde en inventariseren welke tijdsinvestering hiermee gemoeid gaat. Het ingediende uurtarief wordt gebruikt om de extra kosten voor de openings- of sluitronde te bepalen (tijd x uurtarief)

21 *Opslag middelen en materialen*

Ten aanzien van het materiaal, middelen en machines geldt het volgende:

Middelen en materialen	Aanleveren, aanvullen en opslaan door Opdrachtnemer
Machines	Aanleveren en opslaan door Opdrachtnemer
Wasmachine	Niet aanwezig
Werkwagen	Aanleveren door Opdrachtnemer
Werkkasten	Aanwezig
Opslagruimte	Aanwezig
Elektriciteit en water	Aanwezig en beschikbaar gesteld door Opdrachtgever.

Het gebruik van middelen, materialen en machines dient door de Opdrachtnemer in het uurtarief als zodanig herkenbaar te worden verwerkt.

22 *Afvalinzameling*

In het algemeen geldt dat de Opdrachtnemer alle afvalbakken (ook de grote afvalbakken in de scholen maar met uitzondering van de hygiëneboxen) dient te ledigen per schoonmaakbeurt, te voorzien van nieuwe passende afvalzakken en dat de inhoud dient te worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s) bij het centraal afvaldepot. De kosten voor alle afvalzakken dient in het tarief opgenomen te zijn.

Opdrachtgever stelt de volgende bijzondere condities en eisen aan het milieu en het verwerken van afval:

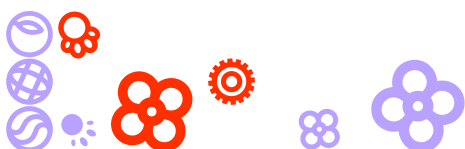
- De Opdrachtnemer dient het afval te verzamelen en/of te transporteren (zonder dat er vervuiling ontstaat) naar de daarvoor geschikte vuilcontainers/ophaalplaatsen;
- Het afval dient zo compact mogelijk te worden ingezameld.

Mogelijk krijgt gedurende de contractperiode afvalscheiding een andere vorm. Opdrachtnemer wordt geacht hieraan mee te werken.



23	<i>Sanitaire middelen</i> Inkoop van sanitaire middelen behoort niet tot de Opdracht. Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor het voorraadbeheer, melden van dreigende voorraadtekorten en melden van storingen aan apparatuur (d.w.z. constateren van defecten en dit melden bij de verantwoordelijke persoon op gebouwniveau). De uitvoering van de reinigingswerkzaamheden dient geïntegreerd te zijn in het verrekentariaf en kan niet separaat in rekening worden gebracht.
24	<i>Duurzaamheid</i> De minimale duurzaamheidseisen die worden gesteld zijn terug te vinden in de bijlage Minimale Duurzaamheidseisen.

Eis	Eisen schoonmaak
25	<i>Bijzonderheden uitvoering</i> Hieronder voorbeelden van bijzonderheden waar in het algemeen rekening mee gehouden moet worden tijdens de uitvoering: • Alle terreinen (binnen én buiten) van Opdrachtgever zijn volledig rookvrij; • Bij gladheid en natte vloeren altijd waarschuwbordjes (eigendom Opdrachtnemer) plaatsen; • Reikhoogte is 1.80 meter ten behoeve van stof, vlek en vingertasten verwijderen; • Reikhoogte periodiek werk is tot plafondhoogte; • Er dienen geen stekkers uit stopcontacten gehaald te worden tenzij anders wordt aangegeven; • Werkkasten, werkwagen en machines dienen er representatief uit te zien en te voldoen aan de algemene hygiënerichtlijn van het RIVM; • Tot vlekken behoren ook schopstrepen en vingertasten; • Kunstwerken zijn niet opgenomen in het werkprogramma; • De omlijstingen voorzien van een glasplaat, wanddecoraties, prikboarden, landkaarten, whiteboards, digitale lesborden, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels; • Te allen tijde dient de Opdrachtnemer te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van Opdrachtgever; • Opdrachtnemer dient ervan uit te gaan bij haar calculatie, dat stoelen altijd op tafels worden gezet door Opdrachtgever. De volgende dag haalt de Opdrachtgever de stoelen van de tafels. Opdrachtnemer zal per locatie zorgdragen voor deze communicatie richting de locaties. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reinigen van de sanitaire voorzieningen automaten aan de buitenzijde, bijvullen van de huidige automaten, melden van dreigende voorraadtekorten, melden van storingen aan automaten (d.w.z. constateren van defecten en dit melden bij de verantwoordelijke persoon op gebouwniveau). Tot de werkzaamheden behoren niet: • De schoonmaak van computers, printers en dergelijke; • Het reinigen van bureau/tafels wanneer er papieren, persoonlijke spullen of ander materiaal op het bureau/tafel aanwezig is; • Bestellen van sanitaire voorzieningen, hygiëneboxen en inloopmatten; • Binnenzijde keukenkasten.



26 *Definities vervuilingen en schoonmaakhandelingen*
 Onderstaand worden enkele definities toegelicht.
Niet gehecht vuil
 Onder andere: stof, zand, vlokken, rommel, etc.
Gehecht vuil
 Onder andere: strepen, schopstrepen, vlekken, vingertasten, vetaanslag, kalkaanslag etc.
Afnemen
 Na het afnemen dient het oppervlakte vrij te zijn van gehecht en niet gehecht vuil.
Stofwissen
 Na het stofwissen dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht vuil.
Nat reinigen
 Na het nat reinigen dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht en gehecht vuil.
Schrobben
 Na het (machinaal) schrobben dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht en gehecht vuil.
Ontkalken
 Na het ontkalken dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht, gehecht vuil en specifiek kalkaanslag.

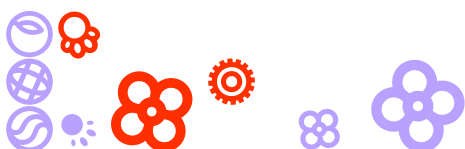
27 *VSR*
 De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk (excl. glasbewassing) wordt gemeten door middel van het VSR - Kwaliteits Meet Systeem. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in verkeersruimten, bureaunkamers, sanitair en leslokalen. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) 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 twee maanden van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De Opdrachtgever laat 2x per jaar per locatie een reguliere meting uitvoeren. De kosten voor de uitvoering van de metingen zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om extra VSR controlerondes uit te voeren. De Opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. De inschrijver kan hier geen enkel recht aan ontleen;
- Opdrachtnemer zorgt voor een actuele planning van de periodieke werkzaamheden en zorgt dat deze aanwezig is op locatie;
- In geval van een afkeur komen de kosten van de herkeuring voor rekening van Opdrachtnemer;
- Na de eerste afkeur gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek over een plan van aanpak ter verbetering. Opdrachtnemer stelt het plan van aanpak op en legt deze ter goedkeuring voor bij de Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer krijgt een redelijk termijn voor de uitvoering van het plan van aanpak
- Indien direct bij de eerste herkeur opnieuw een afkeur (2^e afkeur) kan de Opdrachtnemer in gebreke worden gesteld.
- Indien ingebrekestelling niet leidt tot de gewenste structurele oplossing is de Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst voor de betreffende locatie(s) te ontbinden. Meerkosten (structureel per maand) die ontstaan door het moeten contracteren van een nieuwe schoonmaakpartij worden verhaald op de Opdrachtnemer.

28 *Belevingsmeting*
 Naast de technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk, wordt jaarlijks per locatie door Opdrachtnemer een belevingsonderzoek gehouden.



Eis	Eisen vloeronderhoud
29	Bijzonderheden uitvoering Hieronder voorbeelden van bijzonderheden waar in het algemeen rekening mee gehouden moet worden tijdens de uitvoering van het vloeronderhoud: • De Opdrachtnemer dient de ruimte zelf uit- en in te ruimen; • Vloeren onder schoonloopmatten/matten/vloerkleden en ganglopers, dienen conform het werkprogramma uitgevoerd te worden als vloer.
30	Definities vervuilingen en schoonmaakhandelingen Onderstaand worden enkele definities toegelicht. <u>Sprayen/ opwrijven</u> Eerst dient de vloer vrijgemaakt te worden van niet gehecht en gehecht vuil. Met behulp van een eenschijfsmachine dient de volledige vloer te worden opgewreven en te worden bijgesprayd. Het resultaat is een egaal glimmende en schone vloer, voorzien van een polymeerlaag. <u>Topcoaten</u> Ten aanzien van het topcoaten dienen de volgende werkzaamheden achtereenvolgens uitgevoerd te worden door een vloerspecialist: 1. Het reinigen, ontvetten, neutraliseren en drogen van de vloer met een daarvoor geschikte reinigingsvloeistof; 2. Zodra de vloer volledig droog en schoon is dient de vloer kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien. Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling in de nieuwe toplaag. Opdrachtnemer dient de ruimten zelf in- en uit te ruimen. <u>Recoaten</u> Ten aanzien van het recoaten dienen de volgende werkzaamheden achtereenvolgens uitgevoerd te worden door een vloerspecialist: 1. Het verwijderen van de oude polymeerlagen met een daarvoor geschikte reiniger/stripper; 2. Het neutraliseren en drogen van de vloer met een daarvoor geschikte reiniger; 3. Het matteren van de vloer met een rode/groene pad; 4. De vloer voorzien van een poriënvuller; 5. Zodra de vloer droog is dient de vloer kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien. Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling onder de nieuwe polymeerlagen. Opdrachtnemer dient de ruimten zelf in- en uit te ruimen. <u>PU-coaten</u> Ten aanzien van het PU-coaten dienen de volgende werkzaamheden achtereenvolgens uitgevoerd te worden door een vloerspecialist: 1. Het reinigen, ontvetten, neutraliseren en drogen van de vloer met een daarvoor geschikte reinigingsvloeistof; 2. Zodra de vloer volledig droog en schoon is dient de vloer kruislings van PU-coating te worden voorzien. Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling onder de nieuwe coating. <u>Aqua UV</u> Ten aanzien van het Aqua UV dienen de volgende werkzaamheden achtereenvolgens uitgevoerd te worden door een vloerspecialist: • Het milieuschade beperkend verwijderen van de oude polymeerlagen met een daarvoor geschikte reiniger/stripper;



- Aanbrengen van de coating;
- Zodra de vloer droog is dient de vloer uitgehard te worden met een van UV-lampen voorziene machine.

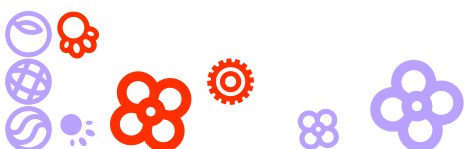
Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling onder de nieuwe coating.

Eis	Eisen glasbewassing
31	<u>Uitvoering</u> Hieronder voorbeelden van bijzonderheden waar in het algemeen rekening mee gehouden moet worden in de calculatie van het m2 tarief en tijdens de uitvoering: • Onder glasbewassing wordt verstaan het glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van een geschikte methodiek en een geschikt 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; • Het gebruik van de tuckerpole systematiek is toegestaan, maar met behoud van de hier bovengenoemde kwalitatieve eisen; • Niet of onvoldoende verwijderd vuil worden als fouten aangemerkt; • Onder vuil wordt verstaan: uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag; • Onder vuil wordt niet verstaan: verfspatten; • Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dienen te worden verwijderd; • Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E "Veilig werken op hoogte"; • Vooraf inventariseert Opdrachtnemer bij welke locaties een hoogwerker of andere bereikbaarheidsvoorziening moeten worden ingezet.
32	De reiniging van de beplating valt onder de regiewerkzaamheden. Hiervoor wordt, indien van toepassing, apart een offerte uitgevraagd.
33	<u>Oplevering</u> De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een daartoe bevoegde persoon van Opdrachtgever. De Opdrachtgever tekent voor oplevering.
34	<u>Risico- inventarisatie en evaluatie</u> • Na gunning dient door de Opdrachtnemer een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. Hierbij dienen alle afspraken uit de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E in acht genomen te worden. Een kopie van de RI&E dient in een centraal beheerde map aanwezig te zijn. • De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om Opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. • De RI&E zal uiterlijk één week voor de start van de glasbewassings-werkzaamheden aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. • Eventuele knelpunten die naar voren komen uit de RI&E dienen te worden opgelost (in overleg met Opdrachtgever).

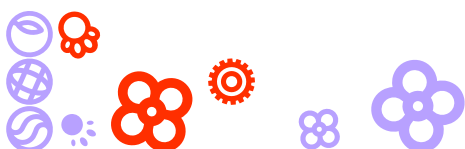


Eis	Mutaties en wijzigingen
35	<i>Verrekening mutaties na gunning</i> De Bestekgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid op kunnen treden. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de door Opdrachtgever verstrekte aantal vierkante meters. Indien nodig en uitsluitend na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever zullen wijzigingen tot twee maanden na de startdatum van het contract in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door Opdrachtnemer opgegeven prestaties en (verreken) tarieven.
36	<i>Proces mutaties</i> • Opdrachtgever geeft minimaal twee weken voor aanvang van een wijziging dit schriftelijk door aan de Opdrachtnemer; • Indien nodig meet Opdrachtnemer de ruimte (opnieuw) in waarna Opdrachtnemer binnen een week een voorstel/calculatie maakt. Opdrachtgever is aanwezig bij de inmeting. In dit voorstel/calculatie worden de wijzigingen vermeld, inclusief de eventueel aangepaste werkzaamheden en de bijbehorende kosten met onderbouwing (uren en tarieven); • Dit voorstel/calculatie, wordt gebaseerd op de geldende prijzen binnen de lopende overeenkomst. De m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde uurtarieven (inclusief eventuele kortingen) blijven gehandhaafd; • Opdrachtgever dient schriftelijk akkoord te gaan door middel van het ondertekenen van het voorstel, dan wel een schriftelijk akkoord te geven via e-mail. De datum van ingang van de wijziging zal daarbij nadrukkelijk worden aangegeven; • Mutaties worden eens per (lopend) kwartaal verwerkt in het ruimtebestand en kunnen vanaf het volgende kwartaal (met terugwerkende kracht) in rekening worden gebracht.
37	<i>Substantiële wijziging</i> Bij een substantiële wijziging (vanaf 25% van het totale aantal m² van een gebouw, of sluiting van gebouwen) zal dit door Opdrachtgever minimaal acht weken tevoren schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor het uitvoeren van de wijziging.
38	<i>Gemiste inkomsten</i> Opdrachtnemer kan geen claims indienen bij Opdrachtgever met betrekking tot gemiste inkomsten naar aanleiding van de mutaties of andere wijzigingen.

Eis	Eisen schoonmaakpersoneel
39	<i>Taal</i> Per locatie dient minimaal één schoonmaakmedewerker de Nederlandse of Engelse taal te beheersen en te gebruiken op een niveau dat communicatie mogelijk maakt. Het personeel dient alle instructies en voorschriften te hebben gelezen en begrepen.
40	<i>Leidinggevende</i> Opdrachtgever wenst één leidinggevende (bijvoorbeeld objectleider) als aanspreekpunt te hebben voor elke locatie. De direct leidinggevende stuurt het team aan op locatie. Hij of zij is regelmatig aanwezig om het team aan- en bij te sturen. Voor aanvang van het contract dient duidelijk te zijn wie als contactpersoon gaat optreden en wat zijn/haar contactgegevens zijn.
41	<i>Opleidingseisen leidinggevende</i> Voor de objectleider en voorwerkers (voorvrouw/voorman) geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de diploma's: "Basisvakopleiding algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevend Schoonmaakonderhoud" en RAS-diploma "DKS", of vergelijkbaar.



42	<i>Inzet van uitvoerend personeel (productieve uren)</i> Van het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht Opdrachtgever, dat deze proactief, betrokken en dienstverlenend het werk uitvoert. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimumleeftijd van 18 jaar. Scholieren en studenten van Yuverta mogen niet werkzaam zijn op de locatie waar zij zelf naar school gaan.
43	<i>Opleidingseisen uitvoerend personeel</i> Uitvoerend personeel dient in het bezit te zijn van de Basisvakopleiding algemene schoonmaak. De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. De scholing dient frequent middels trainingen bijgehouden te worden. Personeel dat over wordt genomen van de zittende partij en nog niet beschikt over de gestelde opleidingseisen dient dit binnen een half jaar alsnog te behalen. Alle kosten voor opleidingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
44	<i>Opleidingseisen specialistisch personeel</i> Specialistisch personeel dient allen te voldoen aan het gestelde van het uitvoerend personeel. Daarnaast dient men een passend RAS-diploma te hebben voor het uit te voeren specialisme, bijvoorbeeld "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist", "Vakopleiding Glazenwasser", of vergelijkbaar. Deze dienen zij te kunnen overleggen, wanneer daarom gevraagd wordt.
45	<i>Herkenbaarheid</i> De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat al het personeel in representatieve en schone bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar is.
46	<i>Veiligheid</i> Indien er sprake is van een onveilige situatie op locatie van Opdrachtgever, dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt en moet Opdrachtgever onmiddellijk hiervan op de hoogte worden gebracht. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.
47	<i>Ongeval</i> Al het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet voor werkzaamheden dient te allen tijde veilig werken in acht te nemen en te handelen conform de veiligheidsvoorschriften zoals vastgelegd in de CAO Schoonmaak. Indien er sprake is van een ongeval gedurende of in verband met de werkzaamheden, zal Opdrachtnemer dit onmiddellijk maar in ieder geval binnen 48 uur melden bij Opdrachtgever. Indien vast komt te staan dat het ongeval is ontstaan door het onveilig handelen van het ingezet personeel van Opdrachtnemer óf het ingezet personeel van Opdrachtnemer niet conform veiligheidsvoorschriften uit de CAO Schoonmaak of huisregels van Yuverta de werkzaamheden heeft uitgevoerd of algemeen heeft gehandeld, dan is Opdrachtgever niet aansprakelijk.
48	<i>Verklaring Omtrent Gedrag</i> Opdrachtnemer is verplicht om van al het personeel <u>voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden</u> een kopie van de VOG-verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) specifiek voor scholen te bewaren. Desgewenst dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een rechtsgeldig ondertekende verklaring te overhandigen waarin het garandeert dat het van alle op het project ingezette medewerkers zowel een rechtsgeldig identiteitsbewijs als een recente VOG in dossier heeft. Ten aanzien van de huidige schoonmaakmedewerkers die worden overgenomen door de nieuwe Opdrachtnemer dient opnieuw een VOG te worden aangevraagd en bij Opdrachtgever op verzoek te worden getoond. De kosten voor de VOG-verklaringen zijn voor de Opdrachtnemer.



49	<i>Overname personeel</i> Bij gunning dient de Inschrijver de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38) toe te passen. Inschrijver houdt in zijn calculatie al rekening met de mogelijke suppletiekosten en kan achteraf geen suppletiekosten in rekening brengen.
50	<i>Doorgang werkzaamheden op locatie</i> De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Dit betekent dat binnen 24 uur opvang van de taak moet zijn gerealiseerd.
51	<i>Nieuwe medewerker</i> Indien de Inschrijver een nieuwe vaste medewerker inzet op een locatie dient dit te zijn afgestemd met de facilitair verantwoordelijke van de betreffende locatie (TL AFO of Conciërge). Een nieuwe medewerker moet altijd eerst worden voorgesteld op een locatie alvorens hij/zij met uitvoering van de werkzaamheden start. Alle gestelde eisen gelden ook voor vervangend personeel.

Eis	Prijzen & facturatie
52	<i>Tot standkoming prijzen</i> Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
53	<i>All-in prijzen</i> In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inkleding, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
54	<i>Indexering</i> Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst enkel worden aangepast conform de indexatieclausule(s) als beschreven in de overeenkomst.
55	<i>Factureren</i> Inschrijver stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer.
56	<i>Inkooporders</i> Opdrachtnemer factureert de kosten altijd onder vermelding van een inkoopordernummer. Opdrachtgever verstrekt jaarlijks of indien nodig als volgt de inkooporders: 1. Factuur A: Jaarlijks, per 1 februari wordt aan de hand van het dan vastgestelde ruimtebestand en standaard werkprogramma, één jaarinkooporder (A) verstrekt welke bestemd is voor de daaropvolgende 12 maanden. Dit betreft een verzamelfactuur voor alle aangesloten locaties van Opdrachtgever. Het bedrag op deze factuur is voor alle 12 maanden identiek (=Opdrachtwaarde contract-jaar/12). Deze facturen dienen te worden voorzien van het daaraangekoppelde jaarinkoopordernummer. 2. Factuur B: Jaarlijks wordt op 1 februari een jaarinkooporder per locatie (B) verstrekt welke bestemd is voor het factureren van eventuele mutaties op betreffende locatie. Per kwartaal zal Opdrachtnemer deze mutaties factureren. Mutaties worden jaarlijks, per 1 februari samengevoegd met de jaarinkooporder. Nieuwe mutaties zullen vervolgens weer volgens de nieuwe jaarinkooporder worden gefactureerd. 3. Factuur C: Indien een locatie van Opdrachtnemer een aanpassing wenst op het standaard werkprogramma en handelingen en/of frequentie structureel



- opgehoogd moeten worden, ontvangt Opdrachtnemer een inkoopnummer (C). Na ingangsdatum zal Opdrachtnemer maandelijks de betreffende kosten factureren op basis van dit afgegeven inkoopordernummer.
4. Factuur D: Regiewerkzaamheden worden te allen tijde aangevraagd met een inkooporder (D), voorzien van inkoopnummer ten behoeve van regiewerkzaamheden.

Eis	Communicatie																		
57	Contactpersoon De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een essentieel onderdeel van een goede samenwerking. Om het contract goed te kunnen beheren dient de Opdrachtnemer een accountmanager aan te wijzen die als aanspreekpunt functioneert op strategisch/tactisch niveau. De accountmanager zal vooral op beleidsmatig niveau voor Opdrachtgever het aanspreekpunt zijn. Daarnaast dient de accountmanager beschikbaar te zijn voor operationele onderwerpen die Opdrachtgever met de Opdrachtnemer wil bespreken. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Partijen zullen bij aanvang van de samenwerking een overzicht verstrekken van alle betrokken medewerkers incl. naam, functie en emailadres. Indien er sprake is van wisselingen dan brengt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op de hoogte.																		
58	Communicatiemomenten Ten behoeve van een goede communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatie momenten. Onderstaand schema geeft aan hoe Opdrachtgever dit ingericht wil zien. <table><tr><th>Frequentie</th><th>Opdrachtgever</th><th>Opdrachtnemer</th></tr><tr><td>1x per jaar, strategisch overleg</td><td> - Contracteigenaar - Adviseur Facilitair - Contractmanager </td><td> - Accountmanager - Directie </td></tr><tr><td>3x per jaar, periodiek (tactisch) overleg</td><td> - Contractmanager - Adviseur Facilitair </td><td> - Accountmanager </td></tr><tr><td>1x per maand, op iedere locatie</td><td> - Facilitair locatie-verantwoordelijke </td><td> - Rayonmanager en/of districtsmanager </td></tr><tr><td>Dagelijks, mondeling en via logboek (afvinken/paraferen)</td><td> - Facilitair medewerker </td><td> - Objectleiding of schoonmaker medewerkers </td></tr><tr><td>Wanneer nodig, telefonisch of per email</td><td></td><td> - rayonmanager of accountmanager </td></tr></table>	Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	1x per jaar, strategisch overleg	- Contracteigenaar - Adviseur Facilitair - Contractmanager	- Accountmanager - Directie	3x per jaar, periodiek (tactisch) overleg	- Contractmanager - Adviseur Facilitair	Accountmanager	1x per maand, op iedere locatie	Facilitair locatie-verantwoordelijke	Rayonmanager en/of districtsmanager	Dagelijks, mondeling en via logboek (afvinken/paraferen)	Facilitair medewerker	Objectleiding of schoonmaker medewerkers	Wanneer nodig, telefonisch of per email		rayonmanager of accountmanager
Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer																	
1x per jaar, strategisch overleg	- Contracteigenaar - Adviseur Facilitair - Contractmanager	- Accountmanager - Directie																	
3x per jaar, periodiek (tactisch) overleg	- Contractmanager - Adviseur Facilitair	Accountmanager																	
1x per maand, op iedere locatie	Facilitair locatie-verantwoordelijke	Rayonmanager en/of districtsmanager																	
Dagelijks, mondeling en via logboek (afvinken/paraferen)	Facilitair medewerker	Objectleiding of schoonmaker medewerkers																	
Wanneer nodig, telefonisch of per email		rayonmanager of accountmanager																	
59	Klachten Wanneer Opdrachtgever te kennen geeft ontevreden te zijn of een bepaald misgenoegen heeft over de schoonmaakdienstverlening dan wordt dit aangemerkt als klacht. Klachten worden door Opdrachtgever schriftelijk doorgegeven aan de contactpersonen van de Opdrachtnemer, middels een portal van de Opdrachtnemer of via de mail. De wijze waarop die klachten worden vastgelegd en als klacht worden aangemerkt, wordt tijdens de implementatiefase gemeenschappelijk vastgelegd. Alle klachten dienen op een goede en adequate manier opgepakt en afgehandeld te worden door Opdrachtnemer en binnen twee weken na melding structureel opgelost te zijn en via een bezoek/evaluatie rapport te zijn afgetekend door de melder van de																		



klacht. Indien de klacht niet op korte termijn opgelost kan worden dient de Opdrachtnemer een SMART plan van aanpak in te dienen op welke wijze de klacht wel wordt opgelost. Indien een klacht niet te wijten is aan de Opdrachtnemer, zal de Opdrachtnemer dit doorgeven aan Opdrachtgever. Alle ontvangen klachten incl. geboden oplossingen worden periodiek middels een overzicht overhandigd en besproken tijdens het periodieke overleg. Opdrachtgever.

60 *Schade aan materiaal en/of pand*

Indien tijdens de werkzaamheden of als gevolg van onjuiste (schoonmaak)handelingen schade ontstaat, zal deze op het moment van constatering direct schriftelijk als “schadeclaim” worden ingediend door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer. Partijen zullen vervolgens binnen 1 werkdag de schade gezamenlijk opnemen.

Vastlegging hiervan geschiedt door Opdrachtgever waarna deze schriftelijk (per mail) zal worden ingediend bij contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtgever stuurt hierop een formele aansprakelijkstelling waarna Opdrachtnemer de aansprakelijkheid vervolgens binnen 2 werkdagen zal erkennen of afwijzen.

Bij twijfel over de aard van de schade of bij twijfel over de aansprakelijkheid zal Opdrachtgever een onafhankelijke en derde partij inschakelen om tot een onafhankelijke beoordeling van schade en aansprakelijkheid te komen.

Wanneer de schade toerekenbaar is aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor de vervangingskosten van betreffende materialen en de kosten van de derde (onafhankelijke) partij.

In geval van (keuken)apparatuur zal Opdrachtgever, ongeacht het bouwjaar van de apparatuur, schadeloos worden gesteld.

