

Bijlage A Programma van Eisen

Invest-NL heeft een Programma van Eisen opgesteld. In dit document treft de opdrachtnemer alle relevante informatie en eisen aan ten behoeve van de schoonmaakdienstverlening en glasbewassing op de locatie van Invest-NL.

Inhoud

1. Schoonmaakdienstverlening	2
1.1. Inspanningsgericht contract	2
1.2. Frequenties	2
1.3. Werktijden dagelijkse schoonmaak	2
1.4. Werkbare dagen	2
1.5. Code verantwoordelijk marktgedrag	2
1.6. Periodieke werkzaamheden	3
1.7. Taakkaarten	3
2. Glasbewassing	4
2.1. Frequenties	4
2.2. Planning glasbewassing	4
2.3. Uitvoering glasbewassing	4
3. Personeel	5
3.1. Inzet medewerkers	5
3.2. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	5
3.3. Opleiding	5
3.4. Herkenbaarheid	5
3.5. Inzet van uitzendkrachten	5
3.6. Personeelsbezetting	5
4. Veiligheid	5
4.1. Risico- Inventarisatie en Evaluatie	6
4.2. Bedrijfshulpverlening (BHV)	6
4.3. Veiligheid	6
4.4. Arbo	6
4.5. Afsluiten	6
5. Middelen en materialen	7
5.1. Ruimten, middelen en materialen ter beschikking	7
5.2. Schoonmaak apparatuur	7
5.3. Afvalzakken	7
5.4. Sanitaire artikelen	7
5.5. Inzet reinigingsmiddelen	7
6. Communicatie	7
6.1. Communicatieschema	7
6.2. Managementinformatie	8
6.3. Object informatieboek	9
6.4. Logboek	9
6.5. Opvolging en registratie klachten	9
6.6. Registratie extra opdrachten	9
6.7. Bereikbaarheid bij calamiteiten	9
7. Voorbereiding calculatie	10
7.1. Overname personeel	10
7.2. Calculatiemodel	10
7.3. Eisen invullen calculatiemodule	10
7.4. Eisen tariefstelling in relatie met de CAO	10
7.5. Eisen tariefstelling in relatie tot de arbeidsvoorwaarden	10
7.6. Budget	11
7.7. Investering machines	12
7.8. Nulmeting	12
8. Contractbeheer en -management	12
8.1. Contractmutaties	12
8.2. Kritische succesfactoren	13
9. Kwaliteit	14
9.1. DKS (Procescontrole)	14
9.2. KMS-VSR	14
9.3. Beleving	15

10.	Financieel	16
10.1.	Facturatie	16
10.2.	Facturering regulier schoonmaakonderhoud	16
10.3.	Facturering periodiek schoonmaakonderhoud	16
10.4.	Facturering extra werkzaamheden	16
10.5.	Glasbewassing	17
11.	Exitregeling	18

1. Schoonmaakdienstverlening

1.1. Inspanningsgericht contract

Invest-NL wenst maximaal gebruik te maken van de expertise van de opdrachtnemer voor wat betreft uitvoering, planning en begeleiding van de schoonmaakdienstverlening. Zeker in een dynamische omgeving als bij Invest-NL is dit van belang. De opdrachtnemer dient de reguliere- en de periodieke schoonmaakdienstverlening uit te voeren volgens een inspanningsgerichtcontract.

Onder schoonmaakdienstverlening verstaat Invest-NL:

Het verzorgen van reguliere schoonmaak. Het betreft onder andere: algemene ruimtes, toiletruimtes, lounge, restaurant, en kantoorruimten

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

Zie Bijlage M : Opleverstaat en bijzonderheden.

1.2. Frequenties

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

1.3. Werktijden dagelijkse schoonmaak

Opdrachtnemer dient de schoonmaakdienstverlening op vastgestelde tijden uit te voeren.

Het is nadrukkelijk niet toegestaan om, zonder vooraf overleg met de locatie verantwoordelijke, het dagelijks schoonmaakonderhoud van maandag t/m vrijdag buiten de CAO werktijden van 06:00 uur tot 21:30 uur uit te voeren.

1.4. Werkbare dagen

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening rekening te houden met diverse bezettingen van (52) tweeënvijftig weken per jaar.

1.5. Code verantwoordelijk marktgedrag

Invest-NL heeft als uitgangspunt genomen dat opdrachtnemers zich richten op de afspraken die zijn gemaakt in de "code verantwoordelijk marktgedrag". Invest-NL onderschrijft de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de opdrachtnemer dat zij in het licht van de code handelt als een goed werkgever.

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

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

1.6. Periodieke werkzaamheden

Zie Bijlage M : Opleverstaat en bijzonderheden.

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

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

1.7. Taakkaarten

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

2. Glasbewassing

2.1. Frequenties

Algemene uitgangspunten hierbij zijn:

- . binnenzijde gevelglas met een frequentie van 4 x per jaar;
- . separatieglass met een frequentie van 4 x per jaar.

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

2.2. Planning glasbewassing

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

De opdrachtnemer 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 Invest-NL kan worden afgeweken van de planning.

2.3. Uitvoering glasbewassing

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

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

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

3. Personeel

3.1. Inzet medewerkers

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

3.2. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Opdrachtnemer verklaart dat alle personen die bij Invest-NL werkzaamheden verrichten een officiële (Nederlandse) VOG te hebben. De kosten voor het aanvragen van deze verklaring(en) komen voor rekening van opdrachtnemer.

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

3.3. Opleiding

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

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

Personele eisen:

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

3.4. Herkenbaarheid

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

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

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

3.5. Inzet van uitzendkrachten

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

3.6. Personeelsbezetting

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. Opdrachtnemer dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder voor vakantieperiodes geldt dat opdrachtnemer 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 leidinggevend wordt Invest-NL geïnformeerd over de vervangingsregeling.

4. Veiligheid

4.1. Risico- Inventarisatie en Evaluatie

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

Uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst dient een digitale versie te zijn aangeleverd aan de afdeling secretariaat Invest-NL. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Invest-NL tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren van en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van opdrachtnemer. Invest-NL is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouw gebonden installaties.

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

4.2. Bedrijfshulpverlening (BHV)

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

4.3. Veiligheid

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

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

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade tijdens de uitvoering van het contract, zoals vermeld in de aansprakelijkheidsparagraaf in de overeenkomst.

Onder meer uit hoofde van veiligheid is opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Invest-NL voor alle op het project ingezette medewerkers. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en begrepen. Werkzaamheden op hoogte of werkzaamheden waardoor een onveilige situatie kan ontstaan zoals bij natte vloeren, dienen duidelijk afgezet te worden met waarschuwingsborden, die door opdrachtnemer aangeschaft dienen te worden.

4.4. Arbo

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbo-wetgeving door zijn medewerkers.

4.5. Afsluiten

Bij het verlaten van een ruimte dienen ramen en deuren afgesloten te worden en de verlichting deels uitgezet te worden (diverse ruimten zijn sensoren aanwezig).

5. Middelen en materialen

5.1. Ruimten, middelen en materialen ter beschikking

Invest-NL stelt onderstaande ruimten en middelen beschikbaar, de opdrachtnemer dient hier gebruik van te maken:

- . Werkkasten
- . Energie en water

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

5.2. Schoonmaak apparatuur

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

5.3. Afvalzakken

Opdrachtnemer levert de afvalzakken en schoonmaakmiddelen op eigen kosten. Deze kosten dienen in de jaarkosten van de schoonmaakdienstverlening te zijn opgenomen.

5.4. Sanitaire artikelen

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

5.5. Inzet reinigingsmiddelen

5.5.1 Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken is verplicht.

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

5.5.2 Navulbare flacons zijn verplicht

Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

5.5.3 Gebruik doseersystemen is verplicht

Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.

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

6. Communicatie

6.1. Communicatieschema

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

Invest-NL is vrij om de frequenties, de functionarissen van Invest-NL en opdrachtnemer, op te schalen als een ontstane situatie hierom vraagt.

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

Niveau	Invest-NL	Opdrachtnemer	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen
Strategisch	Contractmanager, Facilitair medewerker	Directeur of district manager Rayonleiding	1x per jaar	- Ontwikkelingen - Samenwerking, evaluatie/beoordeling contract, visie en bijdrage op doelstellingen ontwikkeling en prestaties - Budget versus realisatie, formele wijzigingen contractstatus - Goedkeuren jaarplanning
Tactisch	Facilitair medewerker	Rayonleiding, objectleiding	2x per jaar	- Ontwikkelingen, evaluatie/beoordeling contract SLA gehele dienstverlening - Evaluatie samenwerking, facturering, voortgang - Knelpunten, verbeter acties, personele ontwikkelingen, projecten
Operationeel	facilitair medewerker/secretariaat	Voorman/ voorvrouw Medewerker	Dagelijks (indien nodig)	- Kwaliteit dienstverlening - Ontwikkelingen korte termijn - Personele ontwikkelingen en vervanging tijdens vakantieperiodes - Projecten/evenementen

6.2. Managementinformatie

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

De managementinformatie wordt aangeleverd aan de Contractmanager en Facilitair medewerker van Invest-NL. Deze managementinformatie wordt met betrekking tot de gehele scope van dienstverlening aangeleverd aan de contractmanager. Opdrachtnemer stuurt deze informatie minimaal één week voorafgaand aan het overleg toe.

De eerste managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk één maand voor start van de dienstverlening. Dit is een voorbeeld voor hoe de managementinformatie er uit gaat zien. Invest-NL dient deze wijze van aanleveren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het einde van de eerste maand na start dienstverlening. Vervolgens worden de rapportages uiterlijk vier weken na het eerste kwartaal aangeleverd.

Daarna wordt een vaste cyclus aangehouden van halfjaarlijks. De inhoud van de managementrapportage vormt tevens input voor de resultaatbepaling van de Kritische succesfactoren.

De onderwerpen die Invest-NL minimaal wil terugzien in de managementrapportages zijn:

- Status resultaten van de interne proces kwaliteitscontroles;
- Status resultaten van de VSR-kwaliteitsmetingen;
- Wijzigingen in scope;
- Vaste versus variabele dienstverlening;
- Acties en verbeterpunten;
- Openstaande facturen;
- Overzicht klachten, meldingen en storingen;
- Planning periodieke werkzaamheden;

- . Kwaliteit dienstverlening (technische/beleving);
- . Personeel (ziekteverzuim, percentage uitzendkrachten en opleidingen)
- . Personeelsmutaties.

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

Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Invest-NL en opdrachtnemer bepaald. Invest-NL verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert.

6.3. Object informatieboek

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

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

6.4. Logboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de opdrachtnemer en medewerkers van Invest-NL dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De medewerker dient dagelijks het logboek te lezen en te paraferen. De projectleiding dient bij het ieder bezoek (minimaal 1 x per maand) aan de locaties het logboek in te zien en te paraferen.

6.5. Opvolging en registratie klachten

Opdrachtnemer dient een procedure ter beschikking te stellen waarin staat beschreven hoe wordt omgegaan met klachten. Deze procedure dient bij aanvang van de overeenkomst aangeleverd te worden bij Invest-NL.

De aangeleverde klachtenprocedure is van toepassing gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst.

- . Het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van de uitvoering van de beschreven handelingen met bijbehorende resultaatverwachtingen.
- . Opdrachtnemer dient klachten te registreren en per halfjaar een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de management informatie.
- . Opdrachtnemer dient klachten, indien deze tot verstoringen bij Invest-NL leiden, binnen één uur te verhelpen. Voor alle overige klachten dienen gemeld te worden bij Invest-NL waarna dezelfde dag een plan van aanpak wordt aangeleverd.
- . Klachten dienen door opdrachtnemer te worden afgemeld bij het secretariaat van Invest-NL.

6.6. Registratie extra opdrachten

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

Zie Bijlage E : Calculatiemodel

6.7. Bereikbaarheid bij calamiteiten

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

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

7. Voorbereiding calculatie

7.1. Overname personeel

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

Zie Bijlage I Overname personeel OPVRAAGBAAR

7.2. Calculatiemodel

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

De opdrachtnemer dient voor de calculatie uit te gaan van de aanwezige ruimtegegevens in het calculatiemodel. De contract jaarprijs wordt berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor (in)direct toezicht, Gebouw gebonden werkzaamheden, investeringskosten machines en overige additionele kosten. Voor de prijsvorming dient de opdrachtnemer alle tabbladen volledig in te vullen. Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het geldende CAO per 30 juni 2024 inclusief de kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, machines en middelen (inclusief plastic zakken), alsmede de overige indirecte kosten dienen te worden opgenomen in de uurtarieven, exclusief de verschuldigde BTW.

7.3. Eisen invullen calculatiemodule

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

	Invulvelden
	Keuzevelden
	Formule-velden 'niet wijzigen'

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

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

7.4. Eisen tariefstelling in relatie met de CAO

Eisen aan de Inschrijving met betrekking tot de relatie CAO bruto uurlonen overeenkomstig loongebouw per 30 juni 2024.

Zie Bijlage E : Calculatiemodel 1.4-Opbouw uurtarieven (celbereik N13:T17)

7.5. Eisen tariefstelling in relatie tot de arbeidsvoorwaarden

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

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

Zie Bijlage E : Calculatiemodel tabblad 1.0-Contractblad (cel F83).

7.6. Budget

Invest-NL stelt het budget voor de uitvoering van de opdracht vast. De focus voor Invest-NL ligt op het contracteren van hoogwaardige dienstverlening.

Invest-NL heeft een budget per jaar vastgesteld.

Bij het samenstellen van het budget is rekening gehouden met onderstaande aspecten:

- Bezettingsgraad;
- Vervuilinggraad;
- Gebouw gebonden bijzonderheden.

De uitgangspositie van de voorcalculatie is gebaseerd op:

- Uitvoering van de schoonmaakhandelingen en schoonmaak methode zoals voorgeschreven door de vakopleiding;
- De inzet van de juiste materialen, middelen en machines;
- De inzet van voldoende toezicht (direct dan wel indirect);
- Marktconforme uurtarieven;
- Standaard tempo Bedaux 60.

Het budget staat vast en is geldig gedurende de overeenkomst op basis van de gestelde voorwaarden in de overeenkomst. De calculatie (zowel uitvoering, toezicht, etc.) dient uit te komen op het budget.

Zie Bijlage N : Calculatiemodel

Voor de op te geven prijzen/tarieven in calculatiemodel gelden de volgende voorwaarden:

- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hier sprake van is neemt Invest-NL artikel 2.116 van de Aanbestedingswet in acht;
- Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.
- Het is opdrachtnemer niet toegestaan om negatieve bedragen in het prijsformulier in te vullen;
- In de Inschrijving op te nemen prijzen drukt opdrachtnemer uit in euro's (€), prijspeil 30 juni 2024 exclusief btw.
- U hanteert geen prijzen en/of tarieven die de beoordelingssystematiek misbruiken of het gebruik ervan onmogelijk maken.

Alle bovenstaande instructies zijn bindend. Als u hiervan afwijkt, wordt uw inschrijving terzijde gelegd en komt u niet voor gunning in aanmerking. Over de ingevulde prijzen en/of tarieven gaan wij geen onderhandeling aan.

Door de opdrachtnemer aan te leveren informatie opdrachtnemer dient Calculatiemodel volledig in te vullen. Hierin wordt gevraagd naar:

- De productie-uren die benodigd zijn voor het schoonmaken van een ruimte overeenkomstig 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 gecalculerd. Deze uren staan vermeld in de kolom "uren ma-vr dagelijks". De opdrachtnemer dient conform het calculatiemodel per kwaliteitsontwerp een opgave te verstrekken van alle gevraagde kengetallen in uren per m2 per jaar en de daarmee overeenkomende productienormen in m2 per uur.
- De contractjaarprijs voor schoonmaakdienstverlening wordt berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculerde 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 opdrachtnemer calculatiemodel volledig in te vullen.

LET OP: De calculatiemodulen hebben meerdere tabbladen.

Zie Bijlage E : Calculatiemodel

7.7. Investering machines

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

- Investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien Invest-NL vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd Investeringsvoorstel van de opdrachtnemer;
- 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 opdrachtnemer;
- De opdrachtnemer dient het totaal van de Investeringskosten te specificeren op het betreffende contractblad van het calculatiemodel;
- De opdrachtnemer dient, gelet op de financiële omvang van de Investeringskosten in combinatie met de technische en economische levensduur van machines, uit te gaan van een gemiddelde afschrijvingstermijn van vier (4) jaar.

Zie Bijlage E: Calculatiemodel (Tabblad 1.6-Machine-Invest-NLeringskosten)

7.8. Nulmeting

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

Invest-NL 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 Invest-NL een onafhankelijke derde aangewezen. De kosten voor het inschakelen van een, door Invest-NL, onafhankelijke derde zijn voor rekening van de partij welke onterecht een beroep heeft gedaan op het oordeel van een onafhankelijke derde.

8. Contractbeheer en -management

8.1. Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal ruimten kan de omvang van het contract wijzigen, de opdrachtnemer dient hier flexibel in op te treden. De opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door Invest-NL minimaal zes (6) weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de opdrachtnemer. Hierdoor wordt de opdrachtnemer 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 Invest-NL.

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

Opdrachtnemer dient als volgt met deze mutaties om te gaan:

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

Deze mutatieprocedure heeft tot doel het schoonmaakcontract actueel te houden voor Invest-NL en de opdrachtnemer. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Invest-NL en de opdrachtnemer.

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

8.2. Kritische succesfactoren

Invest-NL heeft in haar aanvraag voor de schoonmaakdienstverlening subgunningscriteria aangegeven waaruit doelstellingen worden vertaald naar Kritische succesfactoren (hierna: KPI's).

Deze doelstellingen zijn vertaald naar een KPI om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte- als stuurgerichte KPI's.

De KPI's worden tijdens het implementatieoverleg in gezamenlijkheid met opdrachtnemer vastgesteld met een bijbehorende norm, meetinstrumenten en frequenties. In sommige gevallen is hier wel al een voorzet voor gedaan. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Opdrachtnemer de vastgestelde target niet behaald dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient Invest-NL een verbetering te zien. Dit zal als agendapunt worden besproken tijdens het volgende tactische overleg.

De KPI's worden voor de totale dienstverlening gemeten. Dit zal in het tactische overleg als agendapunt worden opgenomen. De verdere invulling van deze systematiek wordt in het implementatieplan vastgesteld.

9. Kwaliteit

9.1. DKS (Procescontrole)

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

9.2. KMS-VSR

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

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

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

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

De kwaliteitsmetingen zullen als volgt worden uitgevoerd:

1^e Kwaliteitsmeting

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

2^e Kwaliteitsmeting

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

3^e Kwaliteitsmeting

Vervolgens wordt een 3e meting uitgevoerd op de locatie op basis van het VSR-KMS kwaliteitmeetsysteem. Wanneer opnieuw het resultaat onvoldoende blijkt, wordt dit aangerekend aan toerekenbare tekortschieten, hetgeen de Invest-NL het recht geeft om op basis van dit tekortschieten de overeenkomst met directe ingang geheel te ontbinden. Indien de overeenkomst geheel wordt ontbonden zijn alle kosten van de ontbinding en de kosten voor het selecteren, contracteren en implementeren van de overeenkomst van de nieuwe leverancier voor rekening van opdrachtnemer.

Invest-NL behoudt zich het recht voor onaangekondigde metingen uit te laten voeren volgens de VSR systematiek. Dit zal door een onafhankelijke derde partij worden uitgevoerd.

De resultaten van de onafhankelijke en interne metingen zullen besproken worden in de periodieke besprekingen.

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

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

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

9.3. Beleving

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de gebouwgebruikers van Invest-NL.
De gebouwgebruikers zijn in dit geval de vaste medewerkers. Via een aselechte steekproef wordt de (digitale) vragenlijst verspreid onder een representatieve groep gebouwgebruikers.
De opdrachtnemer wordt verzocht om een voorstel in te dienen waarmee de beleving onder de gebouwgebruikers kan worden getoetst. De uiteindelijke definitieve vragenlijst wordt in overleg met de Invest-NL samengesteld

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

10. Financieel

10.1. Facturatie

De facturatie dient maandelijks te geschieden. Deze factuur dient digitaal te worden verzonden. U adresseert de facturen aan het algemene digitale factuuradres van Invest-NL N.V.: financiën@Invest-nl.nl.

10.2. Facturering regulier schoonmaakonderhoud

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

- . De naam van de locatie;
- . De kostenplaats NV400;
- . Het maandbedrag van de locatie, exclusief btw;
- . Het btw-percentages;
- . Het totale btw-bedrag;
- . Het btw-nummer.
- . naam van de persoon die de opdracht plaatst;
- . specificatie van de verrichte werkzaamheden;
- . inkoopordernummer dat aan u verstrekt wordt;
- . naam van de contactpersoon bij het secretariaat/de contractmanager;
- . Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
- . uw bankrekeningnummer en indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.
- . periode van gewerkte werkzaamheden.

Het staat Invest-NL vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturatie te verlangen.

10.3. Facturering periodiek schoonmaakonderhoud

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

- . Een voor akkoord getekende opdrachtbon;
- . Het bedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- . De kostenplaats NV400;
- . Het btw-percentages;
- . Het totale btw-bedrag;
- . Het btw-nummer.

Het staat Invest-NL vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturatie te verlangen.

10.4. Facturering extra werkzaamheden

Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Invest-NL. Een éénmalige opdracht zal schriftelijk geschieden door of namens een bevoegde medewerker van Invest-NL.

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

- . Een voor akkoord getekende opdrachtbon;
- . De naam van de locatie;
- . De kostenplaats NV400;
- . Het bedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- . Het btw-percentage;
- . Het totale btw-bedrag;
- . Het btw-nummer.

Het staat Invest-NL vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturatie te verlangen.

10.5. Glasbewassing

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Invest-NL. Bij akkoord wordt een opdracht bon van de opdrachtnemer voor correcte uitvoering ondertekend. De opdrachtnemer behoudt het origineel. De opdrachtnemer dient de periodieke werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen, alsmede facturen zonder opdracht bon worden niet in behandeling genomen.

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

Opdrachtnemer vermeldt minimaal op de factuur het navolgende:

- . Een voor akkoord getekende opdrachtbon;
- . De naam van de locatie;
- . De kostenplaats NV400;
- . Het bedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- . Het btw-percentage;
- . Het totale btw-bedrag;
- . Het btw-nummer.

Het staat Invest-NL vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturatie te verlangen.

11. Exitregeling

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

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

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

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

Tijdens het overgangsproces dient opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de lopende zaken. Dit dient opdrachtnemer te doen door een informatiesessie te houden voor de medewerkers. Opdrachtnemer dient Invest-NL hierover op de hoogte te brengen en hiervoor uit te nodigen. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang naar een nieuwe opdrachtnemer beter verlopen. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers die overgaan naar de nieuwe opdrachtnemer ter zijde staan en eventuele vragen omtrent de overgang beantwoorden.

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