



samen
werken aan
talent



Bijlage 1 - Programma van Eisen

*Openbare Europese Aanbesteding
'schoon'*

Versie 1 | Datum 31 juli 2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Eisen	3
2.1	Scope overeenkomst	3
2.2	Algemeen	5
2.3	Invulling van de dienstverlening schoonmaak	5
2.4	Dienstverlening additionele schoonmaakwerkzaamheden	7
2.5	Dienstverlening extra opdrachten op basis van een nadere offerte	7
2.6	Dienstverlening glasbewassing	8
2.7	Dienstverlening specialistisch vloeronderhoud	10
2.8	Dienstverlening sanitaire voorzieningen	12
2.9	Personeel	17
2.10	Materialen, middelen en machines	18
2.11	Communicatie	19
2.12	Bijdrage aan SDG's	20
2.13	Mutaties	21
2.14	Proces & technische kwaliteit	22
2.15	Facturatie	23
2.16	Contractmanagement	24

Bijlagen

- Bijlage A – Opleverstaat
- Bijlage B – Opleverstaat glasbewassing
- Bijlage C – Werkzaamheden dieptereiniging keukens
- Bijlage D – Specifieke werkzaamheden praktijkruimten
- Bijlage E – Overzicht locaties
- Bijlage F – Contractmanagement
- Bijlage G – KPI dashboard
- Bijlage H – Vloeradviezen
- Bijlage I – Huidige werkmomenten
- Bijlage J – Overname personeel

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen zijn de eisen vastgelegd, welke door het ROC van Amsterdam-Flevoland, hierna te noemen het ROCvA-F, aan de dienstverlening worden gesteld.

2 Eisen

Nr.	Omschrijving eis
2.1	Scope overeenkomst
1.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor de dienstverlening van de verschillende locaties van het ROCvA-F. Er wordt onderscheid gemaakt in de volgende onderdelen van de dienstverlening in scope: 1. Algemeen resultaatgericht schoonmaakonderhoud Alle vormen van de resultaatgerichte schoonmaakwerkzaamheden die binnen de locaties van het ROCvA-F worden uitgevoerd. Dit betreft onder andere de schoonmaak van lesruimten, verkeersruimten, kantoren en overige ruimten binnen de gebouwen van het ROCvA-F. 2. Additionele schoonmaakwerkzaamheden, zoals servicewerkzaamheden, dieptereiniging van keukens en overige schoonmaakwerkzaamheden Diverse additionele schoonmaakwerkzaamheden, welke niet vallen onder de scope van de onder punt 1 genoemde dienstverlening, maar wel noodzakelijk zijn om met een vaste frequentie door de dienstverlener uit te laten voeren. 3. Extra opdrachten op basis van een nadere offerte Betreft alle reguliere, niet frequentie gebonden (schoonmaak)werkzaamheden die niet onder de overige dienstverlening in scope vallen zoals opgenomen in punt 1, 2, 4, 5 en 6 van deze eis. Dit betreft bijvoorbeeld het verwijderen van kauwgom, reinigen van bekleding van meubilair, opleverschoonmaak na verbouwing, specialistische reiniging van toetsenborden en op afroep uitgevraagde specialistisch vloeronderhoud. 4. Glasbewassing Het reinigen van glas en de directe omlijsting. Onder glas wordt verstaan: binnengevelglas, buitengevelglas, separatieglas, dakglas etc. 5. Specialistisch vloeronderhoud Het professioneel reinigen, onderhouden en herstellen van diverse soorten vloeren door middel van grondige reiniging, behandeling van specifieke problemen, bescherming & onderhoud en het gebruik van gespecialiseerde apparatuur en technieken door een vloerspecialist op basis van het omschreven resultaat in de opleverstaat of op basis van de voorgeschreven methodieken voor linoleum vloeren.

	6. Sanitaire voorzieningen Dit betreft het leveren en monteren van sanitaire dispensers, het leveren, distribueren en bijvullen van verbruiksartikelen en het leveren, plaatsen en wisselen van huurartikelen.
2.	De locaties welke vallen onder de dienstverlening zijn opgenomen in Bijlage E Overzicht locaties.
3.	Mutaties gedurende de contractperiode zijn niet uit te sluiten. Het ROCvA-F voorziet de volgende type mutaties: • Mutaties van locaties: het is mogelijk dat er locaties afvallen of toegevoegd worden aan de scope van de overeenkomst. • Mutaties van frequenties: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode het kwaliteitsontwerp voor wat betreft de frequentie van schoonmaak aangepast wordt (zowel opschalen als afschalen). Dit geldt eveneens voor frequenties van additionele werkzaamheden, glasbewassing, wisseling van sanitaire voorzieningen en specialistisch vloeronderhoud. • Mutaties in oppervlakte: dit betreft het op- en afschalen van oppervlakte(n) van een locatie binnen de scope. • Scope van de dienstverlening per locatie: het is mogelijk dat de scope van de dienstverlening en/ of de inhoud van de dienstverlening per locatie wijzigt (zowel opschalen als afschalen). De afspraken rondom deze mutaties zijn opgenomen in hoofdstuk 2.13 Mutaties.
4.	De dienstverlening sluit aan bij de openstellingsdagen- en tijden van de locaties van het ROCvA-F, deze zijn opgenomen in Bijlage E Overzicht locaties. De werktijden en oplevermomenten worden na gunning definitief vastgesteld in overleg met de desbetreffende locatie, dit is onderdeel van de implementatie.
5.	Het ROCvA-F verwacht dat de dienstverlener de werkzaamheden conform het kwaliteitsontwerp op de locaties autonoom kan uitvoeren. Met autonoom wordt eveneens bedoeld dat de dienstverlening zo is ingericht dat de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd wordt, ook bij uitval van de vaste medewerkers. Dit geldt voor alle onderdelen van de dienstverlening binnen de scope.
6.	Het ROCvA-F is zich bewust van de uitdagingen in de branche met betrekking tot het werven en behouden van personeel, het ROCvA-F heeft hier zo veel mogelijk rekening mee gehouden in de eisen die zij stelt en de flexibiliteit die zij biedt. Gezien deze uitdagingen kan het, onverhoopt, voorkomen dat er onvoldoende capaciteit is om de werkzaamheden conform kwaliteitsniveau en opleverfrequentie uit te voeren. Transparante en directe communicatie hierover vindt het ROCvA-F van toegevoegde waarde. Indien het kwaliteitsniveau niet gerealiseerd kan worden, communiceert de dienstverlener dit direct met de desbetreffende locatie. Er vindt op een eerlijke wijze een verrekening plaats bij het niet kunnen voldoen aan het afgesproken kwaliteitsniveau veroorzaakt door onvoldoende capaciteit, in de implementatie wordt de invulling van deze verrekening verder geconcretiseerd.

2.2 Algemeen

- | | |
|-----|---|
| 7. | Het aantal werkbare dagen varieert per locatie en is opgenomen in Bijlage 2 Prijzenblad, tabblad 4-Basis ruimtestaat. De locaties zijn over het algemeen gedurende de reguliere schoolvakanties van Regio Noord vrij van onderwijs en/ of gesloten, dit varieert eveneens per locatie. Dit wordt jaarlijks besproken in overleg tussen het MBO College en de dienstverlener. |
| 8. | <p>Daar waar mogelijk wordt dagschoonmaak uitgevoerd. Onder dagschoonmaak wordt verstaan dat de schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden tijdens de tijden van het primaire proces van het ROCvA-F voor de ruimten die dit qua gebruik en bezetting toelaten. Veelal vindt er een combinatie plaats met dagschoonmaak en schoonmaak aan de randen van de dag voor bijvoorbeeld leslokalen. In Bijlage I Huidige werkmomenten is inzicht gegeven in de globale werkmomenten in de huidige situatie.</p> <p>De werktijden worden afgestemd in overleg met de desbetreffende locatie. De dienstverlener houdt in elk geval rekening met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MBO College Centrum (Da Costastraat 64 te Amsterdam): de laatste ronde van de sanitaire ruimten vindt plaats na 18.00 uur i.v.m. gasten die de lesrestaurants bezoeken. • MBO College Almere en Almere Poort (Straat van Florida 1 en Winterspelenplein 25 te Almere) kent in de huidige situatie geen dagschoonmaak. Het is de wens om een betere balans te vinden gedurende de dag en hiernaar toe te werken in samenwerking met de nieuwe dienstverlener op basis van een advies vanuit de dienstverlener. |
| 9. | De dienstverlener is verantwoordelijk voor alle gecontracteerde werkzaamheden die door hemzelf en/of eventuele partners en/of combinanten verricht worden. Daar waar in dit Programma van Eisen en bijlagen gesproken wordt over partners wordt bedoeld: onderdelen van uw bedrijf/ bedrijven, specialistische bedrijven, en/of derden om in de leveringsbehoefte te kunnen voorzien. Hieronder worden dus eveneens onderaannemers verstaan. |
| 10. | De dienstverlener voldoet gedurende de gehele contractperiode, voor alle te leveren diensten, aan de vigerende wet- en regelgeving ook daar waar het haar eventuele partners en combinanten betreft. |
| 11. | De dienstverlener werkt uitsluitend samen met partners waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen over de te leveren diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving. |

2.3 Invulling van de dienstverlening schoonmaak

- | | |
|-----|---|
| 12. | Er is sprake van resultaatgerichte schoonmaak. Overeenkomstig de opleverfrequentie, zoals opgenomen in Bijlage 2 Prijzenblad, tabblad 4-Basis ruimtestaat, voldoen alle elementen in de ruimten aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau. De opleverstaat en bijhorende aanwijzingen zijn als Bijlage A aan dit Programma van Eisen toegevoegd. |
|-----|---|

13.	De ruimtestaten in Bijlage 2 Prijzenblad, tabblad 4-Basis ruimtestaat, zijn samengesteld op basis van de beschikbare gegevens binnen het ROCvA-F. Het is helaas onoverkomelijk dat de ruimtestaten afwijken van de feitelijke situatie. Om deze reden vindt er in de implementatiefase een controlerende plaats door de dienstverlener. Indien er afwijkingen geconstateerd worden, worden deze gemuteerd op basis van de kengetallen en uitgangspunten zoals vastgelegd in Bijlage 2 Prijzenblad. Eveneens vindt er een toetsing plaats aan de beschikbare budgetten, mogelijk dat op basis hiervan uitgangspunten wijzigen om binnen de beschikbare budgetten te blijven.
14.	Ondanks dat er sprake is van een opleverfrequentie verwacht het ROCvA-F dat de dienstverlener haar medewerkers zodanig traint dat er flexibel wordt gekeken naar de bezetting van de gebouwen en hier op geanticipeerd wordt in overleg met de contactpersoon van de desbetreffende locatie. Dit betekent dat in overleg tussen de contactpersoon en de medewerkers van de dienstverlener andere prioriteiten gesteld kunnen worden.
15.	Het ROCvA-F probeert zo veel mogelijk afvalstromen te scheiden, het aantal afvalstromen varieert per locatie. Het uiteindelijke doel is om zo min mogelijk restafval af te voeren. De medewerkers van de dienstverlener hebben hier eveneens een belangrijke rol in, namelijk: 1. De gescheiden afvalstromen deponeren in de hiervoor bestemde containers. 2. Het hanteren van de juiste kleur afvalzakken t.b.v. de correcte verwerking van de afvalstromen op basis van de kleur afvalzakken die gewenst is door de afvaldienstverlener. In de huidige situatie is dit als volgt: a. PD: transparante zakken – andere kleur zakken worden afgekeurd in de PD stroom; b. restafval: grijze zakken; c. papier: blauwe zakken; d. GFT: lichtgroene composteerbare zakken. 3. Eerste optische controle of het afval in de juiste afvalstroom is gedeponeerd om te bepalen of dit gedeponeerd kan worden bij de desbetreffende afvalstroom of dit gedeponeerd moet worden als restafval. Het is niet uit te sluiten dat gedurende de contractperiode een wijziging plaatsvindt in het aantal afvalstromen om maximaal bij te dragen aan de duurzaamheidsambities van het ROCvA-F, dit wordt kosteloos doorgevoerd in de dienstverlening van de dienstverlener.
16.	De dienstverlener maakt bij de alle entreeruimtes op het eigen terrein van een locatie, of behorend tot een VVE, een straal van 15 tot 20 meter (in overleg met de locatie) rond de ingang aan de buitenzijde dagelijks schoon conform de specificaties in de opleverstaat.
17.	Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met het ROCvA-F en de huidige dienstverlener een nulmeting bij te wonen. De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. De kwaliteitsadviseur beslist als onafhankelijke derde over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de kwaliteitsadviseur voor alle partijen bindend is. Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende

	dienstverlener een eventuele achterstand, voor de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst, herstelt. Bij aanvang van de nieuwe overeenkomst werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.
18.	De vloer in de zitgedeeltes bij de cateringuitgiftepunten wordt conform opleverfrequentie schoongemaakt door de dienstverlener. Gedurende de dag wordt dit eveneens door de cateraar en/ of door het facilitaire team bijgehouden.
19.	Voor de werkzaamheden in de praktijkruimten geldt dat praktijk gerelateerde elementen (denk aan kappersstoel, autobrug, patiënten bed etc.) en de grove praktijk gerelateerde vervuiling (denk aan haren, olie, stofstukken etc.) door het onderwijs worden schoongemaakt/ opgeruimd. Overige 'reguliere' elementen (zoals onder andere, maar niet uitsluitend vloeren, een bureau, kast, rand/richel, deur etc.) en reguliere vervuiling worden schoongemaakt door de dienstverlener. Een aantal MBO Colleges hebben de exacte verdeling van werkzaamheden nader gespecificeerd. Dit is uitgewerkt in Bijlage D Specifieke werkzaamheden praktijkruimten.
20.	Bij bijzondere evenementen die voorafgaand in de jaarplanning bekend zijn, zoals open dagen of diplomeringen, verwacht het ROCvA-F flexibiliteit in de werktijden van de medewerkers door het gezamenlijk vaststellen van een ander tijdstip om aan het kwaliteitsniveau te voldoen en hiermee af te wijken van het oplevermoment.

2.4 Dienstverlening additionele schoonmaakwerkzaamheden

21.	De additionele werkzaamheden zijn opgenomen in Bijlage 2 Prijzenblad op het tabblad 8-Additionele kosten. De dienstverlener voert de werkzaamheden uit conform de opgegeven frequentie in overleg met de desbetreffende locatie.
22.	Op diverse locaties vindt een dieptereiniging van de keukens plaats. Dit betreffen zowel keukens waar een externe cateraar de exploitatie verzorgt, als keukens waar het onderwijs en/ of de locatie dit zelf verzorgt. De planning wordt afgestemd met de locatie en, indien van toepassing, met de externe cateraar. De werkzaamheden zijn vastgelegd in Bijlage C Werkzaamheden dieptereiniging keukens.
23.	De planning voor de uit te voeren additionele werkzaamheden wordt aan het begin van het schooljaar afgestemd tussen het MBO College en de dienstverlener. Er wordt, zo veel mogelijk, rekening gehouden met de wensen vanuit de locaties. Daar waar dit niet mogelijk is, wordt in gezamenlijkheid naar een andere oplossing gezocht.

2.5 Dienstverlening extra opdrachten op basis van een nadere offerte

24.	Het is mogelijk dat het ROCvA-F naast de onderdelen van de dienstverlening in scope: zoals vastgelegd in punt 1, 2, 4, 5 & 6 van eis 1 andersoortige werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) door een daartoe bevoegde medewerker van het ROCvA-F aan de dienstverlener uitgevraagd en door de dienstverlener uitgevoerd en
-----	--

	gefactureerd op basis van vooraf vastgestelde tarieven, normen en/of afroeprijzen conform Bijlage 2 Prijzenblad. Deze vastgestelde tarieven, normen en/of afroeprijzen zijn inclusief alle bijbehorende kosten (waaronder voorrijkosten, transportkosten, materialen, middelen, etc.). Naast de extra opdrachten die reeds zijn vastgelegd in het Bijlage 2 Prijzenblad, ontvangt het ROCvA-F in de implementatieperiode graag een 'menukaart' met andersoortige extra opdrachten die de dienstverlener kan uitvoeren inclusief de tarieven en een omschrijving van de werkzaamheden. De extra opdrachten die reeds zijn vastgelegd in het Bijlage 2 Prijzenblad worden hier eveneens in opgenomen.
25.	De extra opdrachten worden door de dienstverlener direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden opgeleverd aan de daartoe bevoegde medewerker van het ROCvA-F. Bij akkoord van de oplevering wordt de extra opdracht door de bevoegde medewerker van het ROCvA-F geaccordeerd (digitaal of door ondertekening opdracht bon). De dienstverlener factureert de extra opdrachten inclusief het akkoord op oplevering als bijlage van de factuur.
26.	Het ROCvA-F vindt een snelle afhandeling van extra opdrachten van groot belang, hierbij gelden de volgende uitgangspunten: • De dienstverlener biedt 5 werkdagen na de aanvraag voor de extra opdrachten de nadere offerte aan. • Na akkoord op de nadere offerte wordt de planning voor uitvoering van de werkzaamheden binnen de extra opdracht binnen 3 werkdagen gecommuniceerd met het ROCvA-F. • De werkzaamheden worden binnen 10 werkdagen na communicatie over de planning uitgevoerd. Afwijkingen zijn, in overleg met de desbetreffende locatie, toegestaan na akkoord vanuit de locatie.
2.6 Dienstverlening glasbewassing	
27.	Onder glasbewassing 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. De werkzaamheden worden opgeleverd conform de in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau en met inachtneming van de aanwijzingen glasbewassing in Bijlage B Opleverstaat glasbewassing. Het ROCvA-F stelt de dienstverlener in de gelegenheid zijn glasbewassingswerkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat: • papier, plakband, stickers en verfresten van de ramen zijn verwijderd; • vensterbanken leeg zijn.
28.	Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf". Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan het ROCvA-F voor het personeel

	dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor 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.
29.	Diverse locaties hebben een voorkeur voor de momenten waarop de glasbewassing plaatsvindt, bijvoorbeeld na de vakantie of voorafgaand aan een open dag. Dit is aangegeven in Bijlage E Overzicht locaties. De exacte momenten worden na gunning besproken en vastgesteld in overleg met de desbetreffende locatie, dit is onderdeel van de implementatie. Het is mogelijk dat deze voorkeuren gedurende de contractperiode wijzigen, dit wordt afgestemd tussen de locatie en de dienstverlener. Planning • De eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden. • Bij het opstellen van de planning draagt de dienstverlener zorg voor een efficiënte inzet van benodigde bereikbaarheidsvoorzieningen voor de locaties. • Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met de contactpersoon van de desbetreffende locatie over de data van uitvoering en oplevering. • Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt het ROCvA-F schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum. Uitvoeringsplanning • De medewerkers melden zich voorafgaand aan de uitvoering bij de receptie van de desbetreffende locatie. Na uitvoering melden de medewerkers zich af bij de afgesproken contactpersoon. • De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking. • Afwijking van de planning, ook in volgorde van locaties, kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van het ROCvA-F. • Als de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren per mail gemeld aan het ROCvA-F. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. • De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn. • Ook op verzoek van het ROCvA-F kan worden afgeweken van de planning.
30.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de dienstverlening en het inzetten van de benodigde bereikbaarheidsvoorzieningen, conform geldende Arbo- en veiligheidsaspecten. De nadruk voor glasbewassing ligt erop dat gebruikmaking van telscoopbewassing alleen is toegestaan indien andere bereikbaarheidsvoorzieningen niet toepasbaar zijn. Zie voor verdere informatie: https://www.ras.nl/wp-content/uploads/2022/06/stroomschema-ah-strategie-2022.pdf
31.	De uitgevoerde glasbewassing wordt na uitvoering door de dienstverlener opgeleverd aan de daartoe bevoegde medewerker van het ROCvA-F. Bij akkoord van de oplevering wordt de glasbewassingsbeurt door de bevoegde medewerker van het ROCvA-F digitaal geaccordeerd.

32.	Voor de glasbewassing wordt uitgegaan van de bij dit Programma van Eisen aangeleverde gegevens. Het is gewenst dat de dienstverlener bij de eerste glasbewassingsbeurt de aangeleverde gegevens toetst met de feitelijke situatie. Als afwijkingen geconstateerd worden, dan wordt dit gemuteerd in Bijlage 2 Prijzenblad om te komen tot de definitieve kosten voor de glasbewassing.
33.	De dienstverlener neemt in het prijzenblad de kosten op van alle in te zetten bereikbaarheidsvoorzieningen en klimmaterialen. De dienstverlener hanteert hierbij marktconforme tarieven, het ROCvA-F behoudt zich het recht voor deze tarieven te toetsen op marktconformiteit.
34.	In de eerste maand van elk jaar levert de dienstverlener uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt een RI&E op aan het ROCvA-F van de relevante werkzaamheden inclusief de gebouw specifieke risico's. Als deze RI&E niet is aangeleverd, worden er geen glasbewassingswerkzaamheden uitgevoerd. Als na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat voor de bereikbaarheid van geveldelen specifieke bereikbaarheidsvoorzieningen nodig zijn, brengt de dienstverlener hiervoor een separate, gespecificeerde, offerte uit conform de tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad. Na akkoord van het ROCvA-F zullen de geoffreerde kosten in de contractjaarprijs worden opgenomen.
35.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aanvraag van vergunningen t.b.v. de inzet van bereikbaarheidsvoorzieningen.

2.7 Dienstverlening specialistisch vloeronderhoud

36.	Onder specialistisch vloeronderhoud wordt verstaan: • sprayen en opwrijven van linoleum vloeren; • topcoaten en recoaten van linoleum vloeren; • aanbrengen van PU-coating op linoleum vloeren inclusief het machinaal reinigen en het toepassen van een herbehandeling; • dieptereiniging van tapijt (d.m.v. sproei extractie methode en kristallisatie) als extra opdracht of opgenomen onder de additionele werkzaamheden; • schuren en behandelen met lak of coating van houten vloeren als extra opdracht of opgenomen onder de additionele werkzaamheden. Om te voldoen aan de omschreven resultaatbeschrijving in de opleverstaat voert de dienstverlener het specialistische vloeronderhoud uit. Dit betekent dat de kosten hiervan onderdeel zijn van de jaarlijkse aanneemsom. Voor de linoleum vloeren is een specifieke invulling gewenst, dit is in eis 37 verder uitgewerkt. Daarnaast is het mogelijk dat specialistisch vloeronderhoud wordt uitgevraagd als extra opdracht op basis van een nadere offerte. Het dagelijkse vloeronderhoud, zoals het stofzuigen, moppen, schrobben van sanitaire vloeren en sportvloeren rekent het ROCvA-F niet onder het specialistische vloeronderhoud en maakt onderdeel uit van de resultaatgerichte schoonmaak.
-----	---

37.	Het ROCvA-F wenst over te gaan naar een duurzame en toekomstbestendige methodiek van het specialistische vloeronderhoud van de linoleum vloeren die hiervoor in aanmerking komen middels het aanbrengen van polyurethaan coating (hierna te noemen PU-coating). Bij linoleum vloeren die niet in aanmerking komen (bijvoorbeeld wegens huisvestingsplannen, vervangen van vloeren, technische levensduur van de vloeren) is de traditionele methodiek van specialistisch vloeronderhoud voor de linoleum vloeren van toepassing of is het mogelijk dat geen periodiek specialistische vloeronderhoud meer wordt uitgevoerd. De werkwijze van het specialistische vloeronderhoud van linoleum vloeren bij de traditionele methodiek is als volgt: • jaarlijks topcoaten (het ontvetten en licht opschuren van de vloer en het aanbrengen van twee lagen polymeer); • 1x per 5 jaar recoaten (het volledig verwijderen van de toplaag van de vloer en het aanbrengen van twee lagen polymeer); • 3x per jaar sprayen en opwrijven. De werkwijze van het specialistische vloeronderhoud van linoleum vloeren bij de PU-coating is als volgt: • Jaar 1: ○ volledig machinaal strippen van de vloeren; ○ neutraliseren van de vloeren; ○ matteren van de vloeren; ○ aanbrengen twee lagen hoogwaardige PU-coating. • Jaar 2 t/m 5: ○ jaarlijks machinaal reinigen met eenschijfsmachine. • Jaar 6 (of wanneer nodig): ○ machinaal reinigen met eenschijfsmachine; ○ matteren van de vloeren; ○ aanbrengen van één laag hoogwaardige PU-coating. De dienstverlener voert in het eerste contractjaar een schouw uit op alle locaties om te komen tot een plan van aanpak per locatie, hierin wordt een advies opgenomen per locatie met betrekking tot de invulling van het specialistische vloeronderhoud van de linoleum vloeren middels PU-coating of middels traditionele methodiek. Bij overgang naar PU-coating wordt een plan van aanpak inclusief tijdsplanning opgesteld voor de gefaseerde transitie naar PU-coating per locatie.
38.	De uitvoering van de werkzaamheden wordt in overleg met de contactpersoon van de locatie uitgevoerd, rekening houdend met het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau. Er wordt in overleg met de locaties een jaarplanning opgesteld en deze wordt ieder jaar in mei, voorafgaand aan het nieuwe schooljaar, gecommuniceerd met het ROCvA-F. Eén week voorafgaand aan de uitvoering van het specialistische vloeronderhoud wordt dit gemeld bij de contactpersoon van de desbetreffende locatie inclusief de namen van de specialisten die het vloeronderhoud gaan uitvoeren en de verwachte starttijd en tijdsduur. Wanneer de uitvoering in de vakantie plaatsvindt, wordt dit zes weken voor de start van de vakantie gemeld.

39.	De dienstverlener houdt een vloerenpaspoort bij van alle locaties. Daarin staat ten minste opgenomen welke vloeren op welke manier behandeld zijn, wanneer dit is gebeurd en de update van de status/ conditie van de vloeren o.b.v. periodieke inspecties uitgevoerd door de dienstverlener.
40.	De dienstverlener draagt zorg voor dat de beschermlagen geen chemische reactie veroorzaken met de beschermlagen die voorgaande jaren zijn gebruikt. De gevolgen van verpoedering en andere klachten & schade worden op deze manier te allen tijde voorkomen. Mochten desondanks toch klachten en schade ontstaan door onjuist uitgevoerd specialistisch vloeronderhoud, herstelt de dienstverlener dit voor eigen kosten.
41.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de ruimten.
42.	Na afronding van de werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan de contactpersoon van de locatie en vindt er een gezamenlijk oplevermoment plaats om het resultaat te beoordelen. Bij akkoord worden de werkzaamheden digitaal geaccordeerd.
43.	De onderhoudsadviezen vanuit de vloerenleveranciers worden gerespecteerd en het specialistische vloeronderhoud wordt conform deze adviezen uitgevoerd. De bekende adviezen zijn gedeeld in Bijlage H Vloeradviezen.

2.8 Dienstverlening sanitaire voorzieningen

44.	Het leveren van sanitaire artikelen en verbruiksartikelen op basis van een huur all-in constructie conform de aantallen in Bijlage 2 Prijzenblad, tabblad 11-Sanitair all-in. De dienstverlening bestaat uit het: Leveren en monteren van sanitaire dispensers: • Toiletpapier dispensers • Zeep dispensers • Handdoek dispensers • Luchtverfrisser dispensers • Toiletblilreiniger dispensers • Poetsroldispensers • Medische dispensers • Toiletborstelset • Prullenbakken Leveren, distribueren en bijvullen verbruiksartikelen: • Toilettrollen • Zeep • Handdoeken • Luchtverfrisser vullingen • Handdesinfectie vullingen • Toiletblilreiniger • Poetsrollen
-----	---

	Leveren, plaatsen en wisselen: • Damesverbandcontainers • Inloopmatten De dienstverlener voert de benodigde servicebezoeken en onderhoud uit om de producten goed te laten functioneren.
45.	Het ROCvA-F wenst de dienstverlener uit te dagen om het best passende aanbod te doen passend bij de doelstellingen en de gebruikers van het ROCvA-F. Hierin laat het ROCvA-F een deel van de invulling vrij. De specifieke eisen die worden gesteld zijn als volgt: <u>Eisen dispensers</u> 1. Algemeen • Dispensers zijn minimaal beschikbaar in witte en in zwarte kleurstelling. 2. Toilet papier dispensers • voldoende capaciteit voor het aantal gebruikers per locatie; • als er 2 rollen gebruikt worden: de tweede rol wordt pas vrijgegeven nadat de eerste rol volledig gebruikt is; • het toilet papier rolt soepel en volledig af zonder scheuren in het papier, er wordt rekening gehouden met duurzaam verbruik door middel van een remmende werking op het verbruik. 3. Zeep dispensers • geschikt voor foamzeep systeem; • lekvrij. 4. Handdoek dispensers – katoenen rollen • gebruik van katoenen rollen; • systeem waardoor het gebruikte deel van de handdoek wordt vervangen door een schoon deel van de handdoek; • het gebruikte deel wordt gescheiden/ afgesloten van het schone deel; • daar waar meerdere dispensers in dezelfde ruimte hangen, wordt eenzelfde hoeveelheid dispensers teruggeplaatst. 5. Handdoek dispensers – papieren tissues • uitgifte per vel om hoog verbruik te voorkomen. 6. Luchtverfrisser dispenser • zorgt voor een continu gelijke geurbeleving; • lekvrij; • geluidsarm; • automatische verstuving; • vervanging van batterijen (indien van toepassing) inbegrepen in prijs en service. 7. Toiletbrilreiniger dispenser • geschikt voor reinigende en ontsmettende vloeistof;

- lekvrij.

8. Poetsrol dispensers

- met trekhuls;
- met één hand bedienbaar.

9. Medische dispensers

- met bedieningsbeugel of non-touch;
- geschikt voor afgifte van zeep.

10. Toiletborstelset

- bestaat uit een borstel, houder en uitlekbakje;
- volledig gesloten (borstel uit het zicht);
- inclusief periodieke (minimaal 1x per jaar) vervanging van de toiletborstels.

11. Prullenbakken

- capaciteit minimaal 60 liter;
- open inworp.

Eisen verbruiksartikelen

12. Toiletrollen

- minimaal 2-laags tissue;
- papier is chloorvrij geproduceerd en 100% van gerecycled materiaal;
- zeer goed oplosbaar zodat verstopping van het sanitair wordt voorkomen.

13. Zeep

- foam, andere soorten zijn niet toegestaan, tenzij expliciet waarde vermeerderend op het gebied van de SDG's;
- PH-neutraal en 100% biologisch afbreekbaar;
- licht geparfumeerd is toegestaan.

14. Katoenen handdoekrollen

- handdoekrol van katoen;
- voorzien van een Ecolabel of gelijkwaardig.

15. Papieren handdoeken

- minimaal 2-laags tissue;
- papier is chloorvrij geproduceerd en 100% van gerecycled materiaal.

16. Luchtverfrisser navullingen

- mogelijkheid tot afwisseling verschillende geuren;
- voldoen aan de IFRA richtlijnen.

17. Toiletbrilreiniger

- hygiënisch reinigende werking.

	18. Poetsrol • hoog absorptievermogen; • zacht en pluisarm; • met trekhuls. 19. Handdesinfectie • huidvriendelijk en hypoallergeen. <u>Eisen damesverbandcontainers en inloopmatten</u> 20. Damesverbandcontainers • inhoud niet zichtbaar bij gebruik; • geurvrij en bacterie dodend, de geurmaskerende oplossing is biologisch afbreekbaar; • wisselfrequentie 1x per vier weken of op aanvraag 1x per twee weken; • de dienstverlener houdt rekening met de onderwijsperioden, voor sluiting van de gebouwen in verband met vakanties moeten de damesverbandcontainers geleegd zijn. 21. Inloopmatten • diverse maten beschikbaar; • vocht absorberend; • zand en losse vervuiling moet worden opgenomen.
46.	Van alle geplaatste sanitaire dispensers alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren en de dienstverlener minimaal éénmaal per jaar een serviceronde uitvoert op alle locaties ter controle en reparatie van de dispensers. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire middelen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van het ROCvA-F tot vervanging van de betreffende sanitaire middelen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener.
47.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van de sanitaire verbruiksartikelen en zorgt dat er altijd voldoende voorraad aanwezig is voor het dagelijkse verbruik van de verbruiksartikelen. Het ROCvA-F verwacht een gedegen voorraadbeheer zodat onnodige vervoersbewegingen zoveel mogelijk voorkomen worden.
48.	De dienstverlener zorgt dat de werkzaamheden door een eventuele partner(s) autonoom door de desbetreffende medewerker uitgevoerd kan worden en stelt hier eventuele hulpmiddelen (denk aan een plattegrond waarop ruimten staan aangegeven) voor beschikbaar.
49.	Als een defect aan de dispensers is gemeld bij de dienstverlener, herstelt de dienstverlener dit binnen 24 uur of de dispenser wordt vervangen.
50.	Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire middelen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire middelen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten.
51.	De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

	• Zijn in de basis universeel en uniform voor alle locaties (onder universeel wordt verstaan “vergelijkbare uiterlijke uitstraling/uiterlijk vertoon”) – uitzonderingen gaan in overleg met de desbetreffende locatie. • Zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar. • Zijn afsluitbaar en te openen met eenzelfde methodiek door bevoegde (schoonmaak)medewerkers. • Worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft. • Zijn eenvoudig te reinigen. • Zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen. • Zijn zuinig in dosering. • Zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brand vertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig. • Hebben een minimale storingsgevoeligheid. • Zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of –indicator (m.u.v. luchtverfrissers, poetsroldispensers en toiletborstelset). • Worden bevestigd aan de wand in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht in een kleur waardoor de oude gaten zo min mogelijk opvallen). • Zijn stevig bevestigd waardoor de dispensers in het dagelijkse gebruik niet van de bevestiging kunnen worden gehaald. • De sanitaire dispensers zijn zonder scherpe uitsteeksels en met afgeronde hoeken en zijn bestand tegen (al dan niet bewuste) vernieling en vandalisme. Als gedurende de contractperiode zich wijzigingen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties.
52.	Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de huidige dispensers worden vervangen. De bestaande dispensers worden door de nieuwe dienstverlener gedemonteerd en overgedragen aan de huidige dienstverlener. Nieuwe dispensers zijn vrij van fabricage- en materiaalfouten en worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd. De dienstverlener is verantwoordelijk voor klein bouwkundig herstel bij vervangingen of nieuw te plaatsen dispensers gedurende de looptijd van de overeenkomst. Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage worden op kosten van de dienstverlener hersteld. De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener. De montage vindt plaats in overleg met de contactpersonen van de locaties.
53.	Op aanvraag kan inzicht verstrekt worden in de wisselschema's van de damesverbandcontainers, inloophmatten en luchtverfrissers.
54.	In de implementatieperiode wordt rekening gehouden met de volgende uitgangspunten: • Het vervangen van de huidige dispensers is uiterlijk afgerond in week 34 2025, voor opening van het nieuwe schooljaar. Locaties die de hele zomer open zijn worden als eerste ingepland, de overige locaties worden zo veel mogelijk ingepland in de gesloten perioden. De verdere afstemming hierover vindt plaats in de implementatieperiode per MBO College.

	De opgegeven aantallen in Bijlage 2 Prijzenblad tabblad 11-Sanitair all-in kunnen afwijken van de werkelijkheid. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Per locatie vindt er een definitieve inventarisatie plaats, uit te voeren door de dienstverlener gedurende de implementatieperiode. De afwijkingen worden met de contactpersoon van de desbetreffende locatie afgestemd en na akkoord aangepast in Bijlage 2 Prijzenblad.
55.	Na het aflopen of beëindigen van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 8 weken voor het ROCvA-F beschikbaar. Als in de praktijk de implementatie van een nieuw af te sluiten overeenkomst niet tijdig is afgerond, kan in gezamenlijk overleg hiervan afgeweken worden.
2.9 Personeel	
56.	De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Onder vakbekwaam verstaat het ROCvA-F dat de medewerkers voldoende geschoold zijn en voldoende begeleiding en aansturing krijgen om de werkzaamheden op een goede manier uit te voeren. Dit geldt zowel voor de vaste medewerkers als (tijdelijk) vervangende medewerkers. Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam bekend bij de contactpersoon van de desbetreffende locatie.
57.	De dienstverlener begeleidt en stimuleert vanuit goed werkgeverschap haar medewerkers om zich te ontwikkelen. Daar waar zaken in samenwerking met het ROCvA-F kunnen worden opgepakt, draagt het ROCvA-F hier graag in overleg aan bij.
58.	De medewerkers zijn de oren en ogen van de locaties. Er wordt een proactieve en signalerende houding verwacht, bijvoorbeeld bij het constateren van storingen of gebreken aan de gebouwen.
59.	Op verzoek zal de dienstverlener steeds een geldig VOG (screeningsprofiel 60 "onderwijs") van haar op de opdracht in te zetten medewerkers aan het ROCvA-F kunnen overleggen. In geval van gerede twijfel kan het ROCvA-F de medewerker vragen een nieuwe VOG op te vragen. In alle gevallen is de dienstverlener verantwoordelijk voor het inzetten van medewerkers die voldoen aan de vereisten van een VOG. De kosten voor de aanvraag zijn voor rekening van de dienstverlener.
60.	De medewerkers zijn gekleed in schone, duidelijk herkenbare en representatieve werkkleding. Bij voorkeur wordt werkkleding geleverd met het logo van zowel het ROCvA-F als de dienstverlener. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering hoofdbedekking vanuit religieus oogpunt) en het gebruik van geluiddraggers is niet toegestaan. Het gebruik van een mobiele telefoon wordt beperkt tot noodzakelijke doeleinden. Er zijn MBO Colleges waar het wenselijk is dat de medewerkers kleding van het ROCvA-F dragen. In dit geval wordt het component 'Werkkleding en uitrusting' uit het uurtarief bijgesteld en worden de contractjaarbedragen aangepast en op basis van de feitelijke situatie gefactureerd.

61.	De wijze van het verkrijgen van toegang tot verschillende ruimten varieert per locatie, bijvoorbeeld via een toegangspas, maar ook met fysieke sleutels. Gedurende de implementatieperiode inventariseert de dienstverlener dit per locatie en worden er afspraken gemaakt over het sleutelbeheer en de wijze van registratie hiervan.
62.	Gedurende de schoonmaakwerkzaamheden is er te allen tijde een door de dienstverlener aangewezen medewerker aanwezig die verantwoordelijk is voor de dagdagelijkse communicatie met de locatie, maar ook voor de begeleiding en controle van de uitgevoerde werkzaamheden.
63.	De werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling conform de geldende CAO wordt gehanteerd, zie hiervoor de Bijlage J Overname personeel (opvraagbaar via de vraag & antwoord module van TenderNed). Het verschil aan eventuele suppletiekosten tussen bruto uurloon inclusief eventuele toeslagen en het uurloon van de schaal waarin de medewerker valt conform CAO wordt betaald door het ROCvA-F. De dienstverlener maakt de maximale suppletiekosten inzichtelijk in Bijlage 2 Prijzenblad op het tabblad 2-Kosten per locatie. Dit bedrag is leidend voor het bepalen van de definitieve suppletiekosten. Eénmaal per jaar, na afloop van een contractjaar, vindt de betaling van de suppletiekosten plaats op basis van de daadwerkelijk ingezette medewerkers. De dienstverlener maakt de suppletiekosten inzichtelijk op medewerkersniveau en maakt hierbij transparant inzichtelijk hoe zij tot de berekening van de suppletiekosten is gekomen. Kosten voor medewerkers die niet zijn overgenomen kunnen niet worden doorbelast aan het ROCvA-F. Dit geldt eveneens voor kosten van nieuwe medewerkers, deze kosten zijn opgenomen in de reguliere uurtarieven en kunnen niet extra worden doorbelast aan het ROCvA-F. Eventuele prijsaanpassingen op de suppletiekosten worden conform de uitgangspunten met betrekking tot prijsaanpassingen, zoals opgenomen in de Overeenkomst, door de dienstverlener verwerkt in het jaarlijks overzicht, op basis waarvan de jaarlijkse betaling suppletiekosten na afloop van ieder contractjaar wordt overeengekomen tussen de dienstverlener en het ROCvA-F.
2.10 Materialen, middelen en machines	
64.	Het ROCvA-F stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De dienstverlener draagt zorg voor professionele en ordelijke opslag in lijn met de geldende wet- en regelgeving. Werkkarren moeten op te slaan zijn in de beschikbaar gestelde opslagruimten. Dit wordt meegenomen in de implementatie.
65.	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving en hebben een nette en representatieve uitstraling. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd.

66.	De dienstverlener draagt zorg voor de aanwezigheid van actuele Productinformatiebladen en Veiligheids-Informatie-Bladen (VIB) op de locaties. Daarnaast is er inzicht in de milieubelasting van de gebruikte middelen.
67.	Verpakkingsmateriaal ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening wordt geminimaliseerd. Voor verpakkingsmateriaal wordt daarnaast geen materiaal gebruikt met giftige stoffen en/of slecht recyclebaar materiaal in verpakkingen waar alternatieven beschikbaar zijn. De dienstverlener verwijdt alle gebruikte verpakkingsmiddelen direct na plaatsing/levering en draagt zorg voor het definitief verwijderen van deze verpakkingsmiddelen. De dienstverlener garandeert dat genoemde verpakkingsmiddelen op afvalsoort worden gescheiden en als zodanig worden afgevoerd en verwerkt.
68.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van het ROCvA-F, als gevolg van onzorgvuldig handelen door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald. De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan het ROCvA-F.
69.	Het ROCvA-F stelt minimaal de volgende eisen aan de in te zetten middelen: • Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering. • Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer. • Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen. • Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
2.11 Communicatie	
70.	De dienstverlener stelt een vast aanspreekpunt en een vervangend aanspreekpunt op overkoepelend niveau en per locatie aan gedurende de overeenkomst welke voor iedere vraag, aanvraag of klacht bereikbaar is.
71.	De medewerkers beheren de Nederlandse en/ of Engelse taal voldoende voor de professionele uitvoering van hun functie. Direct leidinggevenden, waaronder eveneens verstaan wordt de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de dagdagelijkse communicatie, hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
72.	De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van een calamiteit door het ROCvA-F is de dienstverlener gedurende kantoortijden binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Bij calamiteiten buiten kantoortijden wordt voor zover als mogelijk in overleg tussen de dienstverlener en het ROCvA-F afwijkende termijnen overeengekomen met als doel om verstoring van het primaire proces zoveel als mogelijk te voorkomen. Het staat het ROCvA-F vrij om bij calamiteiten uit te wijken naar een andere dienstverlener om de schade zo veel mogelijk te beperken.

73.	De dienstverlener verzorgt een communicatiemethodiek voor de dagdagelijkse communicatie, bijvoorbeeld via een fysiek of digitaal logboek. Hierin is ook de noodzakelijke locatie informatie opgenomen (contactpersonen, huisregels, veiligheidsvoorschriften, opleverstaat, materialen/ middelen, VIB, RI&E etc.).
74.	Diverse locaties maken gebruik van FMIS systemen, het gebruik en de inrichting van deze systemen varieert per locatie. De dienstverlener sluit zich aan op deze systemen per locatie. Hieronder wordt ook verstaan eventuele andere communicatiestromen dan een FMIS systeem voor het melden van bijvoorbeeld storingen/ prioriteiten (zoals een WhatsApp groep). Dit wordt verder afgestemd in de implementatie.
2.12 Bijdrage aan SDG's	
75.	Het is voor het ROCvA-F vanzelfsprekend dat de dienstverlener haar inspanningen levert aan de SDG's en hiermee ook aan de strategische thema's van het ROCvA-F. Om deze reden wil het ROCvA-F niet een lange lijst met minimale eisen voorschrijven, die voor het ROCvA-F als vanzelfsprekend worden gezien. De dienstverlener voldoet minimaal aan het niveau 'significant' van de MVI-criteriatool. De dienstverlener levert aantoonbaar inspanningen op het niveau 'ambitieuw' te komen. Zie ook: www.mvicriteria.nl > cluster kantoorfaciliteiten en diensten > productgroep schoonmaak.
76.	De dienstverlener voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening op de locaties van het ROCvA-F uit op een manier zodat de CO2 uitstoot en het waterverbruik geminimaliseerd wordt, het aantal vervoersbewegingen wordt gereduceerd, er zo veel mogelijk materialen worden gebruikt met een minimale impact, het gebruik van verpakkingen en energieverbruik zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd, en dat de producten, materialen en grondstoffen zoveel mogelijk in omloop gehouden worden. De dienstverlener maakt deze invulling meetbaar in de KPI's.
77.	Er geldt een minimale social return verplichting van 5% op basis van de opdrachtwaarde. Deze verplichting levert geen verdringen van de huidige medewerkers op de arbeidsmarkt op. Er is sprake van een groeimodel waarin toegewerkt wordt naar 10% vanaf contractjaar 2.
78.	Het ROCvA-F vindt het van groot belang dat er periodiek werkoverleg plaatsvindt tussen de leiding van de dienstverlener en de schoonmaakmedewerkers. Hierbij worden minimaal de richtlijnen van de CAO toegepast, waaronder: • regelmatig werkoverleg, bijvoorbeeld in de vorm van dagstarts en werkoverleggen; • jaarlijkse evaluatiegesprek.
79.	De dienstverlener investeert, gedurende de gehele contractperiode, in duurzame inzetbaarheid van zijn medewerkers door aantoonbaar te investeren in gezonde, competente en gemotiveerde medewerkers.
80.	De dienstverlener en de partners kopen - daar waar mogelijk- circulair in. De essentie van circulair inkopen is dat de dienstverlener borgt dat de producent of de verwerkende partij de producten, onderdelen of grondstoffen aan het einde van de levensduur of de gebruiksfase, met behoud van

	zoveel mogelijk waarde weer in de nieuwe cyclus zal inzetten. De dienstverlener maakt deze invulling meetbaar in de KPI's.
81.	De dienstverlener heeft een actieve bijdrage in het verwachtingsmanagement en de motivatie van studenten onder het motto van 'een schone school'. Hiertoe biedt de dienstverlener ondersteunend materiaal, maar gaat zij ook regelmatig het gesprek aan met gebruikers. Daar waar mogelijk wordt samenwerking gezocht met opleidingen, bijvoorbeeld de facilitaire opleidingen.
82.	Het ROCvA-F hecht waarde aan de ketensamenwerking met diverse (facilitaire) samenwerkingspartners. De dienstverlener neemt hieraan deel en levert ook een bijdrage hieraan indien gewenst.
83.	Het ROCvA-F werkt samen met een organisatie om de duurzaamheidsresultaten binnen de inkoop & contractmanagement-werkzaamheden meetbaar te maken. De dienstverlener levert hiervoor input binnen 4 weken na aanvraag vanuit het ROCvA-F.
2.13 Mutaties	
	<u>Mutaties van locaties</u> Het ROCvA-F stemt verwachte/ toekomstige mutaties van locaties tijdig af met de dienstverlener. Er geldt een opzegtermijn van 3 maanden bij sluiting of toevoeging van een locatie. <u>Mutaties aan de frequenties uit het kwaliteitsontwerp en mutaties in oppervlakte(n)</u> Als de mutatie aan de frequenties uit het kwaliteitsontwerp en/ of oppervlakte(n) geen impact heeft op de in te zetten werkuren van de medewerkers, geldt een maximale mutatietermijn van één week of zoveel eerder als mogelijk vanaf het moment van doorgeven van de mutatie. Als de mutatie aan de frequenties uit het kwaliteitsontwerp en/ of oppervlakte(n) wel impact heeft op de in te zetten werkuren van de medewerkers, geldt een maximale mutatietermijn van zes weken of zoveel eerder als mogelijk vanaf het moment van doorgeven van de mutatie. De dienstverlener maakt inzichtelijk of er wel of geen sprake is van impact op de werkuren.
85.	De mutaties worden periodiek bijgehouden, dit gebeurt in samenwerking tussen het ROCvA-F en de dienstverlener. Mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven. Eénmaal per kwartaal worden de mutaties verwerkt en financieel verrekend door de dienstverlener.
86.	Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het ROCvA-F en de dienstverlener. Het ROCvA-F verwacht hierin een proactieve rol van de dienstverlener vanuit het oogpunt kostenbeheersing.
87.	Gedurende de samenwerkingsperiode voorziet het ROCvA-F de volgende mutaties: Op MBO College West (Laan van Spartaan 2 te Amsterdam) vindt, naar verwachting in de herfstvakantie 2024, een verbouwing plaats naar een 'Smart House' op de begane grond, dit resulteert in ander gebruik van de reeds beschikbare oppervlakten. Daarnaast worden diverse ruimten samengevoegd of extra (kantoor)ruimten gecreëerd, dit vindt plaats in de zomervakantie 2024. In de ruimtestaten is rekening gehouden met de actuele situatie op het

	moment van het schrijven van dit Programma van Eisen. De toekomstige mutaties zijn hier nog niet in verwerkt. • Op MBO College West (Louwesweg 6 te Amsterdam) vindt in de zomervakantie 2024 een verbouwing plaats in verband met te kleine lokalen t.o.v. het aantal studenten. In de ruimtestaten is rekening gehouden met de actuele situatie op het moment van het schrijven van dit Programma van Eisen. De toekomstige mutatie is hier nog niet in verwerkt. • MBO College West heeft een huurlocatie aan de Louwesweg 6G te Amsterdam. De ruimtestaat is op het moment van schrijven van dit Programma van Eisen niet bekend, evenals de vierkante meters voor de glasbewassing. Het is ook mogelijk dat de locatie niet binnen de scope van de overeenkomst komt te vallen aangezien dit een huurlocatie betreft met aflopend huurcontract. De exacte invulling hiervan wordt in de implementatiefase afgestemd en indien van toepassing tijdens de implementatiefase in kaart gebracht door de dienstverlener en toegevoegd aan de overeenkomst conform de geldende normen en tarieven. • Op MBO College Airport (Opaallaan 25 te Hoofddorp) vindt een grootschalige renovatie plaats, dit wordt gefaseerd uitgevoerd. Er is op het moment van schrijven van dit Programma van Eisen uitsluitend een globale planning bekend. Hierin wordt rekening gehouden met de fasering vanaf mei 2025 t/m augustus 2028. • Op MBO College Amstelland (Maalderij 37 te Amstelveen) worden de vloeren vervangen. Naar verwachting is dit afgerond voor ingangsdatum van de overeenkomst. Het is op het moment van schrijven van dit Programma van Eisen nog niet bekend wat de exacte planning is en welke vloersoorten toegepast worden. • Het ROCvA-F heeft per 1 januari 2024 de locaties van ROC Top overgenomen. De invulling van deze locaties in de toekomst is nog niet voor alle locaties bekend. Dit betekent dat uitgangspunten (frequenties, oppervlakte, ruimtegebruik en mogelijk ook locaties) kunnen veranderen gedurende de samenwerking. Het betreft de locaties: Louwesweg 6 te Amsterdam, Bos & Lommerplein 154 te Amsterdam, Vlaardingenlaan 15 te Amsterdam, Wibautstraat 135-139 te Amsterdam, Javaplantsoen 9-11 te Amsterdam en NDSM-sstraat 1 te Amsterdam.
2.14 Proces & technische kwaliteit	
88.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het monitoren van de kwaliteit van de dienstverlening en de bijhorende procescontroles. Het ROCvA-F wordt graag geïnformeerd over de voortgang hiervan. Het is eveneens mogelijk dat contactpersonen vanuit de locaties aansluiten bij de procescontroles.
89.	Het ROCvA-F heeft de ervaring dat technische kwaliteit niet altijd overeenkomt met de belevingskwaliteit, toch hecht zij waarde aan het inzichtelijk maken van zowel de technische kwaliteit als de belevingskwaliteit. Het ROCvA-F laat tweemaal per jaar de technische kwaliteit meten door een onafhankelijke expert. De kosten van deze twee metingen zijn voor het ROCvA-F. De kwaliteit van de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden wordt beoordeeld volgens NEN 2075 op basis van de onderstaande Acceptance Quality Limit (AQL) waarden: • bureaunkamers (kantoorruimten, vergaderruimten): AQL 7%; • verkeersruimten (entree, gangen, hallen, restauratieve ruimten, kantines, aula's etc.): AQL 7%;

	• sanitaire ruimten (toiletten, douches, kleedruimten): AQL 4%; • leslokalen (leslokalen theorie, leslokalen praktijk): AQL 7%. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster onmisbaar. De dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn. Als een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden ontbreekt, kan de meting niet worden uitgevoerd. Als deze situatie zich voordoet, draagt de dienstverlener er zorg voor dat binnen vijf werkdagen de planning van de laagfrequente werkzaamheden op locatie aanwezig en de meting opnieuw kan worden ingepland en uitgevoerd. De kosten van deze meting zijn voor rekening van de dienstverlener. Bij onvoldoende kwaliteit (resultaat: Afkeur) zal een termijn tot herstel worden geboden. Extra controles en/of her-controles zijn op afroep mogelijk, waarbij het uitgangspunt is dat een hercontrole in alle ruimtecategorieën wordt uitgevoerd. De kosten van hercontroles worden in rekening gebracht bij de dienstverlener. Zie verdere uitwerking in Bijlage G KPI dashboard. Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is het ROCvA-F gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen het ROCvA-F het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen
2.15 Facturatie	
90.	Maandelijks wordt, 1/12^e van het jaarbedrag voor schoonmaakonderhoud gefactureerd. Dit geldt eveneens voor de facturatie van de sanitaire voorzieningen. Deze kosten worden gefactureerd als een vast bedrag per maand per locatie. Het bedrag mag worden gefactureerd in de maand voorafgaand aan de maand waarop de factuur betrekking heeft. De facturatie van de additionele werkzaamheden, glasbewassing en specialistisch vloeronderhoud van de linoleum vloeren (PU-coating of traditionele methodiek) vindt plaats na uitvoering van de werkzaamheden en bij akkoord op oplevering conform de prijzen die van toepassing zijn op de ingezette handelingen zoals opgegeven in Bijlage 2 Prijzenblad. Deze werkzaamheden worden gefactureerd op één factuur per MBO College, waarbij de factuur duidelijk wordt opgesplitst naar de onderdelen van de dienstverlening in scope per locatie en de kosten matchen met de uitgangspunten van Bijlage 2 Prijzenblad.
91.	De facturatie van de extra opdrachten vindt maandelijks plaats via een factuur op basis van de daadwerkelijk uitgevoerde opdrachten.
92.	Het ROCvA-F gebruikt als e-procurement systeem, ProQuro van Exact. Voor extra opdrachten ontvangt de dienstverlener een ProQuro-nummer t.b.v. de facturatie. Dit is een inkooporder vanuit het systeem ProQuro, welke als PDF verzonden wordt naar het opgegeven mailadres van de dienstverlener.

	In de toekomst wordt mogelijk gewerkt met een ander e-procurement systeem. De dienstverlener verleent de nodige medewerking bij de wisseling van het systeem.
2.16 Contractmanagement	
93.	Zie uitwerking van de gestelde eisen rondom contractmanagement in Bijlage F Contractmanagement.
94.	De dienstverlener stelt een online portal beschikbaar met actuele en up-to-date informatie. Deze wordt ingezet om informatie op te slaan en beschikbaar te stellen, maar niet als communicatiemiddel tussen het ROCvA-F en de dienstverlener. In het online portal zorgt de dienstverlener dat er inzicht is in: • Contractdocumenten • Gespreksverslagen (centraal en decentraal) • KPI-resultaten met bijhorende documentatie • Resultaten interne procescontroles • Klachtenoverzicht • Product- informatiebladen en veiligheidsbladen • Managementrapportages • Wederzijdse beoordelingen samenwerkingen (centraal en decentraal)
95.	Het ROCvA-F verstaat onder een klacht: “een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, persoon of product”. Klachten worden behandeld volgens een vaste klachtenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd: • Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door het ROCvA-F bij de dienstverlener worden geuit en deze worden in de klachtenstatus overzichten opgenomen. • Klachten die het arbeidsproces van de pandgebruiker verstoren worden binnen 24 uur na melding afgehandeld. • Er is sprake van klachtafhandeling als de melder van de klacht heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing en afhandeling. • De dienstverlener neemt in het geval van klachten direct actie en stelt zowel de melder als de contactpersoon op de hoogte indien er niet direct een oplossing voorhanden is. • Het ROCvA-F heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht. • Klachten met een terugkerend karakter worden proactief gesignaleerd en (aan de hand van een plan van aanpak) besproken met de contractmanager. Een gearrangeerd overzicht van de klachten maakt onderdeel uit van de management rapportage. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening, administratieve afhandeling en overige. De klachtenprocedure wordt door de dienstverlener na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen: • Waar en hoe kunnen de klachten ingediend worden?

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Hoe is de klachtenprocedure intern georganiseerd?• Hoe ziet het escalatiemodel er uit? |
| | |

ROC van Amsterdam - Flevoland