

Bijlage E – Programma van Eisen

Schoonmaak ten behoeve van
Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid- Holland Zuid



Datum: 29-04-2024
Kenmerk: 240027DGJ
Versie: 0.3 Concept

Programma van Eisen

1. Algemene eisen

1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich te allen tijde aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt.
2	De Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten ma t/m za tot 22:00 uur 's avonds bereikbaar. Na een melding van de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de Opdrachtnemer dit in haar inschrijving (Bijlage Inschijfstaat Schoonmaak DGJ).
3	De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever.
4	Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf.
5	Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De Opdrachtnemer treedt hierin flexibel op. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt de Opdrachtgever dit minimaal 1 week vooraf schriftelijk kenbaar aan de Opdrachtnemer. Hierdoor kan de Opdrachtnemer eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken. Mutaties 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.

2. Opdracht

1	Opdrachtnemer verplicht zich bij het aangaan van de Raamovereenkomst uitvoering te geven aan de Opdracht.
2	De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud kunnen per gebouw/locatie verschillen, afhankelijk van de wensen van de gebruikers van het betreffende gebouw/locatie. Na gunning worden de definitieve werktijden en dagen van gewenste uitvoering per gebouw/locatie vastgesteld.

3	De Opdrachtnemer verstrekt een gebouwinformatieboek aan de Opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen: • Naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever; • taakkaarten conform opleverstaten; • actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen; • productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle schoonmaakmiddelen die door Opdrachtnemer op de locatie(s) van Opdrachtgever worden toegepast; • certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel. Opdrachtnemer is verplicht gebouwinformatieboeken op locatie actueel te houden.
4	Opdrachtnemer past DKS-procescontroles toe ter borging van de kwaliteit van de schoonmaak. De DKS-controles worden voor elke taak minimaal eenmaal per maand uitgevoerd. Op verzoek van Opdrachtgever worden de resultaten van deze DKS-controles maandelijks aangeleverd en gerapporteerd.
5	Door allerlei omstandigheden kan het zijn dat naast het planbare werk ook ad-hoc een inzet nodig is. De gevraagde medewerkers dienen zo spoedig mogelijk, maximaal binnen 2 uur na een aanvraag ter plaatse te zijn. Dit geldt binnen de volgende tijden: Ma t/m vrijdag tot 22:00 uur 's avonds voor kantoor en eventueel ook op zaterdag bij vaccinatielocaties.

3. Personeel

1	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat uitvoerende medewerkers continu, juist en volledig geïnformeerd worden over de uit te voeren werkzaamheden en de wijze waarop uitvoering plaats dient te vinden. De Opdrachtgever verlangt daarom dat uitvoerende medewerkers geïnformeerd worden over bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, huisregels, methoden en materialen, werkplanningen en de uit te voeren werkzaamheden waarbij het noodzakelijk is dat mensen snel en eenvoudig kunnen bijhouden welke werkzaamheden op een bepaalde dag zijn uitgevoerd. Deze gegevens over uitgevoerde werkzaamheden dienen te allen tijde beschikbaar te zijn voor de Opdrachtgever (bijvoorbeeld middels een werkmap met een afvinklijst die alle dagen op de locatie aanwezig is of een digitaal systeem waarin Opdrachtgever te allen tijde kan inloggen), zodat controle op de prestaties op locatieniveau mogelijk is.
2	Opdrachtgever eist dat het opgestelde schoonmaakprogramma opgesteld door de Opdrachtgever wordt gehanteerd bij de uitvoering van de dagelijkse schoonmaak.
3	De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden betrouwbaar en vakbekwame medewerkers in. De medewerkers dienen in dienst te zijn van Inschrijver, waarmee tenminste op basis van de CAO voor Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijven, een schriftelijke arbeidsovereenkomst is aangegaan.
4	Alle in te zetten medewerkers dienen zich te kunnen legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer.
5	Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met een vaste pool medewerkers.
6	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend en op feestdagen) te kunnen worden ingezet. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust- en werktijden.

7	Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de Opdrachtnemer, zorgt de Opdrachtnemer voor passende en sluitende vervanging ter continuering van de werkzaamheden en waarborging van de kwaliteit.
8	Ten aanzien van de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) wordt de Opdrachtnemer verantwoordelijk gehouden voor de aanwezigheid van de VOG en dient deze voorhanden te zijn bij Opdrachtnemer. De VOG wordt gevraagd omdat er gedurende kantoortijden op locaties wordt gewerkt waar medewerkers van Opdrachtgever werkzaam zijn alsmede het feit dat de schoonmaakmedewerkers mogelijk informatie kunnen zien of horen die privacygevoelig is naar klanten en burgers.
10	Personeel van de Opdrachtnemer of eventueel bij de uitvoering van deze overeenkomst in te schakelen derden dienen te voldoen aan de volgende voorwaarden: • Personeel dient de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk, voldoende te beheersen om de werkzaamheden naar behoren uit te kunnen voeren; • Personeel dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren; • Personeel dient herkenbare en uniforme werkkleding te dragen. Op de werkkleding dient de naam/logo van het schoonmaakbedrijf duidelijk zichtbaar te zijn. Het dragen van caps, koptelefoon of oortjes e.d. is niet toegestaan. • Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de Opdrachtgever gerechtigd om betrokken persoon aan te spreken over gebruik van bedrijfskleding • Gebruik door het personeel van de Opdrachtnemer van kopieerapparatuur, telefoon, mobiele telefoon, computer, printer e.d. welke eigendom zijn van de Opdrachtgever is niet toegestaan; • Gebruik van de (eigen) mobiele telefoon is alleen in geval van nood en in de pauze toegestaan; • Personeel dient over de juiste arbeidsmentaliteit te beschikken. Dit betekent dat de Opdrachtgever verwacht dat de medewerkers in ieder geval gemotiveerd, proactief en productief zijn.
11	De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het instellen van en het kunnen toepassen van BHV (of soortgelijke procedures), tijdens de werkzaamheden. Dit gezien het feit dat er in de meeste gevallen geen medewerkers van Opdrachtgever op locatie aanwezig zijn tijdens de schoonmaak dienstverlening.
12	De Opdrachtnemer dient op elk gewenst moment een actueel overzicht van alle tewerkgestelde medewerkers op de diverse locaties, met kopie van een geldig legitimatiebewijs en VOG, aan Opdrachtgever te kunnen overleggen. Opdrachtgever zal hierbij de privacyregelgeving in acht nemen.
13	Onregelmatigheden dienen direct te worden gemeld bij de locatiecoördinator en bij contactpersoon van de Opdrachtgever.
14	Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de Opdrachtnemer de naam schriftelijk aan de Opdrachtgever bekend.
15	Indien een medewerker van de Opdrachtnemer, of eventueel bij de uitvoering van deze overeenkomst in te schakelen derden, zich schuldig maakt aan wangedrag, diefstal of ongeoorloofd gebruik van eigendommen van Opdrachtgever zal aan de betrokkene met onmiddellijke ingang het verdere verblijf in en de toegang tot het gebouw worden ontzegd. Tevens zal aangifte bij de politie worden gedaan.
16	Bij bezwaren van de Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van de Opdrachtnemer of eventueel bij de uitvoering van deze overeenkomst in te schakelen derden, heeft de Opdrachtgever het uitdrukkelijke recht om bepaalde personen, in alle redelijkheid, af te wijzen en zal de Opdrachtnemer terstond voor vervanging zorgdragen, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.

17	De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van een door Opdrachtnemer in te zetten systeem waarmee gemonitord kan worden of en hoe lang een medewerker aanwezig is geweest op de locatie van Opdrachtgever. Als er op de afgesproken tijden geen schoonmaakmedewerker zich meldt op locatie dan dient er direct actie te worden ondernomen zodat de schoonmaak altijd gegarandeerd is.
18	Alle medewerkers zijn in bezit van een SVS diploma of gelijkwaardig. Daarnaast is het noodzakelijk dat de medewerkers de basistraining schoonmaak in de zorg heeft gevolgd (of daaraan gerelateerd).
19	Inschrijver zorgt voor een adequate vaccinatie/bescherming van de voor de werkzaamheden ingezette medewerkers.

4. Materialen en middelen

1	De werkwagens die gebruikt worden tijdens de schoonmaakdienstverlening, dienen netjes en schoon te zijn en ingericht te zijn voor de gehanteerde werkwijze. De hygiënerichtlijn voor GGD'en (https://www.rivm.nl/hygienerichtlijnen/GGD) dient hierbij in acht te worden genomen. Bij gebruik van de materiaalwagen: • Moet schoon en opgeruimd zijn. • Er dient een duidelijke scheiding te zijn ten aanzien van vuil en schoon • Gebruikte moppen dienen schoon en omgekeerd in de materiaalwagen bewaard te worden. • Emmers moeten droog en schoon zijn • Mogen alleen goedgekeurde, schone en niet-defecte middelen en materialen bevatten. • Er mogen geen etenswaren en drinken op staan.
2	Op de locatie(s) van de Opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De Opdrachtnemer neemt deze op in het gebouwinformatieboek. De Opdrachtgever stelt, indien mogelijk, opslagruimte gratis ter beschikking. Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de Opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
3	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. De Opdrachtnemer kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Op verzoek van de Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer certificaten van keuringen of inspectieverslagen beschikbaar. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

4	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De Opdrachtnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De Opdrachtnemer realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de Opdrachtnemer toe op het naleven hiervan door de medewerkers. Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt de Opdrachtgever de volgende eisen: • Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen. • Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken. • 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 fosfaathoudende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt. • De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is. • Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd. • De Opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.
---	---

5. Klachtenafhandeling

1	De Inschrijver draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Door middel van een klachtenregeling garandeert u een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten. Uw klachtenregeling voldoet minimaal aan de volgende eisen: • Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd; • Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor; • De aangeklaagde persoon mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt; • De termijnen van afhandeling van de klachten komen in de regeling terug; • Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, volledig afgehandeld; • De Opdrachtgever ontvangt per e-mail 4x per jaar, een terugkoppeling van de klachten vergezeld van de maatregelen welke genomen zijn/gaan worden.
---	---

6. Geheimhouding en Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

1	De medewerkers zijn in het bezit van een VOG, behorende bij de uitoefening van hun functie. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever het beschikken over een VOG van haar medewerkers aantonen.
2	De Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst. Na opdrachtverlening dient Opdrachtnemer een verklaring hieromtrent in te vullen.
3	Een VOG van al het in te zetten personeel mag gedurende de looptijd van de overeenkomst nooit ouder zijn dan twee (2) jaar. De kosten voor de Verklaring Omtrent het Gedrag zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

7. Toegang tot gebouwen van in te zetten personeel

1	Het in te zetten personeel krijgt per persoon een persoonsgebonden toegangspas waarmee toegang kan worden verkregen tot het kantoor. Voor de toegangspas dient te worden getekend. Bij verlies of diefstal dient dit direct gemeld te worden bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.
---	--

8. Social Return On Investment (SROI)

1	Opdrachtgever wil dat de werkgelegenheid voor mensen met weinig arbeidsmarktperspectief, zoveel als mogelijk wordt gestimuleerd. Van opdrachtnemer wordt pro-activiteit verwacht ten aanzien van Social Return on Investment op onderhavige opdracht. Voor deze opdracht geldt een SROI uitvoeringseis van 5% van de opdrachtwaarde (zie Bijlage Sroi lay-out herzien 2020).
---	--

9. Uitvoering van de werkzaamheden

1	Opdrachtgever hecht waarde aan hygiënische werk- en verblijfsruimten. De Opdrachtnemer dient proactief te zijn en dient zijn kennis en expertise aan te wenden om aan te tonen dat hij als verlengstuk van de Dienst Gezondheid & Jeugd ZHZ kan functioneren. De Opdrachtgever verwacht daarnaast een juiste inzet van materialen, middelen en machines, constante aanlevering van verbruiksgoederen (alle benodigde verbruiksgoederen, waaronder plastic zakken, vuilniszakken, eventueel te vervangen toiletborstel, etc., met uitzondering van de inhoud van de zeepdispensers, papieren handdoekjes, toiletpapier, toiletseat cleaners en luchtverfrissers), regelmatig overleg met het schoonmaakpersoneel en controle van de eigen werkzaamheden.
2	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen elkaar, op verzoek, voor een goed lopende operationele gang van zaken, noodzakelijk zijnde gegevens verstrekken.
3	Het schoonmaakonderhoud van de diverse locaties dient conform schoonmaakprogramma's per locatie te worden uitgevoerd (Bijlage Inschrijfstaat).

4	Opdrachtgever vraagt extra aandacht voor infectiepreventie, dit gezien het feit dat Opdrachtgever binnen bepaalde locaties over ruimten beschikt waar infectiegevaar van toepassing zou kunnen zijn . Opdrachtnemer dient te werken volgens de richtlijn https://www.rivm.nl/hygienerichtlijnen/GGD . Deze richtlijn geeft een overzicht van de minimale hygiëne-eisen waar de GGD'en aan moeten voldoen met als doel het infectierisico zo klein mogelijk te maken. De schoonmaakmedewerker dient op de hoogte te zijn van hoe zichzelf te beschermen tijdens de werkzaamheden en hoe hygiënisch te werken zonder risico te vormen op verspreiding van infectieziekten.
5	Het restafval wordt door Opdrachtnemer ingezameld en na beëindiging van de schoonmaaktaak in de daarvoor bestemde afvalcontainer geplaatst. Opdrachtnemer dient uit te gaan dat op iedere verdieping en/of ruimte een afvalbak staat. Dit betreft restafval.
6	Als schoonmaakmiddelen worden omgepakt in een andere verpakking dan dient ook de etikettering op de nieuwe verpakking te worden overgenomen. Opdrachtnemer dient een overzicht aan te leveren van de schoonmaakmiddelen die gebruikt worden.
7	Opdrachtgever heeft het recht om aan de Opdrachtnemer, in afwijking van de reguliere werkzaamheden, zonder bijkomende kosten tijdelijk voor een gelijk aantal uren vervangende schoonmaakwerkzaamheden op te dragen, die van dezelfde aard en omvang zijn als de reguliere werkzaamheden indien de omstandigheden dit naar oordeel van de Opdrachtgever noodzakelijk maken. Dit kunnen onvoorziene werkzaamheden zijn, bijvoorbeeld bij lekkages of wateroverlast met uitzondering van calamiteiten (grote lekkage, grote wateroverlast. Dit geldt alleen als de reguliere werkzaamheden door onvoorziene omstandigheden geen doorgang kunnen vinden. Regulier proces moet altijd doorgang vinden om de technische kwaliteit te waarborgen.
8	De werkzaamheden op KL-weg 40 dienen te worden uitgevoerd op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), niet zijnde christelijke of nationale feestdagen. Per jaar zullen de eventuele verplichte sluitingsdagen aan Opdrachtnemer bekend worden gemaakt. De vaccinatielocaties hebben variërende openingstijden.
9	De werkzaamheden op KL-weg 40 mogen plaatsvinden vóór 8:30 uur en na 17.00 uur. Hiervan kan uitsluitend in overleg incidenteel worden afgeweken. Veelal zijn behandelkamers bezet tussen 8:30 en 17:00. De schoonmaak op de begane grond waar de behandelkamers zich bevinden dient op maandag, donderdag en vrijdag in de avonduren uitgevoerd te worden. Op woensdag en donderdag in de ochtend tussen 7:00 en 8:30 uur. Rekening houdend dat op deze twee dagen gestart wordt met de uitvoering van de werkzaamheden in de behandelkamers in verband met de spreekuren die om 8.30 uur aanvangen.
10	Opdrachtnemer dient de sanitaire voorzieningen schoon te houden en aan te vullen. Opdrachtnemer hoeft geen zorg te dragen voor het inkopen van zeepdispensers, papieren handdoekjes, toiletpapier, en toiletseat cleaners en luchtverfrissers. De Opdrachtnemer dient bij behoefte aan nieuwe levering hiervan wel melding te maken bij Opdrachtgever. De wijze van melding wordt in nadere werkafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
11	Opdrachtnemer dient de 5 warme dranken automaten op KL-weg 40 dagelijks te reinigen en te vullen. Opdrachtnemer hoeft geen zorg te dragen voor het inkopen van de ingrediënten. De Opdrachtnemer dient bij behoefte aan nieuwe levering hiervan wel melding te maken bij Opdrachtgever. Opdrachtgever draagt zorg voor de begeleiding bij aanvang van de werkzaamheden van Opdrachtnemer.

12	Het is mogelijk dat Opdrachtgever naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht (optioneel) aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en worden afgerekend. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het op afroep (stoom)reinigen van bureaustoelen (prijs per stoel), het op afroep reinigen van vlekken in vloerbedekking (prijs per m2), e.d. Het gaat dus niet om meerwerk, maar om optionele taken, waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om deze optionele taken ook bij een derde neer te leggen.
13	Optionele werkzaamheden kunnen en dienen alleen uitgevoerd te worden na schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever en dient separaat conform de overeengekomen prijs in rekening te worden gebracht, waarbij een door de Opdrachtgever afgetekende werkbon is bijgevoegd.
14	Periodiek vloeronderhoud dient op afroep in overleg plaats te vinden waarbij Uit- en inruimen van meubilair behoort ook tot de werkzaamheden. Dit dient altijd buiten kantoor tijden plaats te vinden.

10. Prijzen en tarieven

1	Het opgegeven uurtarief is inclusief alle kosten, zoals reis- en verblijfkosten, logistiek, administratie, e.d. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan is aangegeven op het Prijzenblad. De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's excl. Btw.
2	De in de inschrijving aangeboden prijzen en tarieven zijn vast tot 1 mei 2024 en kunnen daarna jaarlijks worden aangepast op basis van de CBS Zakelijke dienstverlening. Inhaalslagen hierop zijn niet mogelijk.
3	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid voor het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie maar ook de mogelijkheid om locaties toe te voegen en af te schalen binnen de Raamovereenkomst. Dit heeft geen consequenties op de afgesproken (uur)prijzen.
4	De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen door verbouwingen en verhuizingen in de gebouwen. De uitgangspunten in het calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de Opdrachtnemer. Eventuele wijzigingen worden in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met kengetallen van de Opdrachtnemer.
5	Na gunning wordt voor een eventueel tijdelijke locatie bepaald wat de werkzaamheden zullen zijn waarna een offerte door de gegunde partij kan worden ingediend, uitgaande van de inschrijving van de Opdrachtnemer. DG&J behoudt zich het recht voor om, bij twijfel aan de marktconformiteit van offertes voor schoonmaakdiensten voor de tijdelijke locaties, offertes op te vragen bij een of meerdere leveranciers buiten de raamovereenkomst. Indien hieruit blijkt dat er inderdaad sprake is van een niet-marktconform aanbod, dan treedt DG&J in overleg met de Opdrachtnemer. Wanneer DG&J en Opdrachtnemer niet tot overeenstemming komen, behoudt DG&J het recht voor om de betreffende schoonmaak werkzaamheden buiten de raamovereenkomst in te kopen.

11. Communicatie

1	Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor operationele zaken. Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor contractuele zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn op werkdagen tijdens kantooruren (7.00 -22.00 uur) bereikbaar.
2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst.
3	De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op de volgende niveaus: • Strategisch • Tactisch • Operationeel De Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de Opdrachtgever. De benodigde frequentie van de diverse overleggen en de functionarissen die hierbij aanwezig zullen zijn, wordt na gunning afgestemd.
4	De opdrachtnemer dient één (1) keer per kwartaal de volgende managementinformatie digitaal, gesorteerd per maand en per locatie, aan Opdrachtgever aan te leveren: • Overzicht van de daadwerkelijke ingezette productieve uren; • Overzicht van de daadwerkelijke ingezette toezichten; • Overzicht van de aanwezigheid aantal werkzame personen op locaties en duur van aanwezigheid/werktijd; • Mutaties in het personeelsbestand (onder andere verlooppercentage); • Analyse van klachten en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht); • Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten problemen / tekortkomingen op te lossen; • Overzicht van de uitgevoerde laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden en de nog uit te voeren laagfrequente werkzaamheden voor het lopende jaar; • Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten; • Uitslagen en data van de door de opdrachtnemer gedane proces- en kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud; • Rapportage van de milieuaspecten van de bij de werkzaamheden gebruikte producten; • Keuringen van materialen conform NEN 3140.