

Aanbestedingsdocument

Openbare Europese Aanbesteding Schoonmaakonderhoud

Namens:

moVare
onderwijsstichting



KEYQUALITY

Slim! facilitair inkopen en ontwikkelen

Ref. Nr. : KQRR2024/07
Versie: 1

Inhoudsopgave

1.	De aanbestedende dienst	4
1.1	Onderwijsstichting MOVARE	4
1.2	Missie en visie.....	4
1.3	Organisatiestructuur	4
2.	Uitgangspunten.....	5
2.1	Opdrachtschrijving en kenmerken	5
2.2	Doelstelling.....	5
2.3	Social Return	6
2.4	Omvang van de opdracht	6
2.5	Contractperiode.....	6
2.6	Wachtkamerconstructie	6
3.	(Rand)voorwaarden en bepalingen	7
3.1	Kosten	7
3.2	Tegenstrijdigheden	7
3.3	Taal	7
3.4	Nederlands recht	7
3.5	Eigendom en geheimhouding	7
3.6	Gestanddoening	7
3.7	Combinaties.....	8
3.8	Onderaanneming	8
3.9	Algemene voorwaarden	8
3.10	Aanbestedingswet 2012	8
3.11	Conceptovereenkomst.....	8
3.12	Verplichtingen inschrijver	8
3.13	Voorwaarden inschrijving	8
4.	4.Aanbestedingsprocedure	8
4.1	Wijze van aanbesteden	9
4.2	Communicatie	9
4.3	Tijdschema	9
4.4	Schouwing.....	10
4.5	Vragen en nota van inlichtingen	10
4.6	Indienen van de offerte	10
4.7	Gunning	10
4.8	Beoordelingsteam.....	11
4.9	Voorbehoud	11
5.	Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	12
5.1	Uitsluitingsgronden	12
5.2	Geschiktheidseisen	12
6.	Gunningcriteria	14
6.1	Prijsaspecten	14
6.2	Prijsonderhandelingen	16
6.3	Indexering.....	16
6.4	Kwaliteitsaspecten	16
6.5	Vormvereisten	17
6.6	Beoordeling kwaliteitsaspecten.....	17
6.7	Totale beoordeling	18
6.8	Presentaties.....	18
7.	Programma van eisen.....	20
7.1	Dagelijkse schoonmaak	20

7.2	Periodieke werkzaamheden.....	21
7.3	Regie werkzaamheden	21
7.4	Ruimtestaat en calculatie.....	22
7.5	Contractmanagement.....	22
7.6	Urenoverzicht	22
7.7	Kwaliteit en controles.....	22
7.8	Werkdagen en werktijden	23
7.9	Uitvoering periodieke werkzaamheden	24
7.10	Contractmutaties.....	24
7.11	Logboek, gebouwinformatieboek	25
7.12	Digitalisering.....	25
7.13	Meldingen en Klachten	25
7.14	Personeel	26
7.15	Opleidingsplaatsen.....	28
7.16	Veiligheid	28
7.17	Toegankelijkheid en afsluiten	28
7.18	Bereikbaarheid bij calamiteiten	28
7.19	Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever	29
7.20	Werkkasten	29
7.21	Implementatie	29
7.22	Milieu	29
7.23	Sanitaire voorzieningen	30
7.24	Communicatie	31
7.25	Facturering	32

1. De aanbestedende dienst

Onderwijsstichting MOVARE is voornemens met ingang van 1 januari 2025 één leverancier te contracteren voor de schoonmaakdienstverlening. Dit gebeurt middels een Europese aanbesteding.

1.1 Onderwijsstichting MOVARE

Wij besturen en verbinden 46 scholen in de gemeenten Beekdaelen, Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Simpelveld, Sittard-Geleen en Vaals. Dit zijn 41 reguliere basisscholen, 1 taalschool, 3 scholen voor speciaal basisonderwijs en 1 school voor speciaal (voortgezet) onderwijs. In totaal bieden wij onderwijs aan 11.603 leerlingen met 1079 medewerkers.

1.2 Missie en visie

Missie

MOVARE staat voor onderwijs op maat voor elk kind. Dit gebeurt met autonomie, authenticiteit en met respect. Zowel voor elkaar als voor de wereld waarin wij leven.

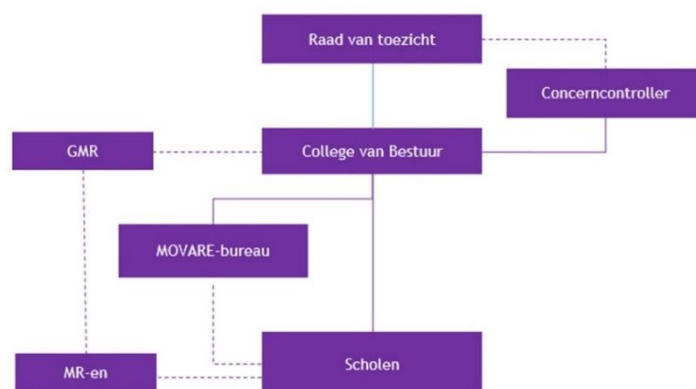
Visie

MOVARE staat voor goed onderwijs voor alle kinderen, voor nu en in de toekomst. Het onderwijs is, net zoals de maatschappij, continu in beweging. Om goed onderwijs te kunnen geven, is het zaak mee te bewegen. MOVARE geeft die beweging nadrukkelijk richting in de vorm van een vooruitstrevende aanpak en werkwijze. MOVARE is zowel letterlijk als figuurlijk continu in beweging om de kwaliteit van het onderwijs te verhogen. Kenmerkend voor MOVARE zijn het hoge ambitieniveau, de ondernemingszin en de aandacht voor innovatie. Alle medewerkers geven hun activiteiten zodanig gestalte dat het de kwaliteit van het onderwijs ten goede komt. Op deze manier verzorgen wij goed onderwijs voor onze leerlingen.

1.3 Organisatiestructuur

MOVARE kent een Raad van Toezichtmodel met een statutair onderscheiden College van Bestuur en Raad van Toezicht. Het bestuursbureau verricht ondersteunende diensten voor de diverse geledingen binnen de stichting.

Voor meer informatie zie: www.movare.nl



Afbeelding 1 Organisatiestructuur MOVARE

2. Uitgangspunten

2.1 Opdrachtschrijving en kenmerken

De opdracht omvat het leveren van schoonmaakonderhoud (dagelijks, periodiek en regiewerkzaamheden). De opdrachtgever wenst een overeenkomst te sluiten met de inschrijver die de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft aangeboden.

De technische kwaliteit dient te voldoen aan de gestelde eisen en het personeel, de leerlingen en bezoekers van de opdrachtgever dienen tevreden te zijn over de kwaliteit van de schoonmaak. De uitvoering van de opdracht dient te gebeuren conform de eisen zoals deze opgenomen zijn in het programma van eisen. De opdrachtgever heeft KPI's benoemd, o.a. voor de technische kwaliteit en de kwaliteitsbeleving, waar gedurende de contractperiode op zal worden gestuurd. De KPI's zijn gebundeld in de prestatie-monitor. Met behulp van het toepassen van de prestatie-monitor kan worden beoordeeld of de overeengekomen kwaliteit behaald wordt en of aan de gestelde eisen over de dienstverlening wordt voldaan. Movare zoekt een inschrijver die zegt wat hij doet en doet wat hij zegt.

De opdrachtgever wil met de inschrijver een partnerschap aangaan. Dit partnerschap houdt de wederzijdse verplichting in, om de dienstverlening op een professioneel niveau te brengen. Als beide partners de schoonmaak professioneel benaderen, leidt dit tot een continue verbetering van de kwaliteit van de schoonmaak.

Opdrachtgever maakt in het nieuwe contract een transparante afspraak over het inzetten en niet inzetten van schoonmaak (productie) uren per locatie. Opdrachtgever gaat er vanuit dat alle door opdrachtnemer gecalculeerde uren daadwerkelijk benodigd zijn voor het behalen van de technische kwaliteit het bereiken van de klanttevredenheid en eist dan ook dat deze 100% worden ingezet.

Opdrachtgever voorziet derhalve in een open en transparante urenrekening per locatie, waarbij door opdrachtnemer tijdens de gehele contractperiode opdrachtgever wekelijks inzicht verschaft van de werkelijk ingezette uren en ook een "spaarpot" creëert van onverwacht of onverhoopt niet ingezette schoonmaakuren.

Er is en blijft gedurende de gehele contractperiode een integrale relatie tussen het werk- en frequentieprogramma, de gecalculeerde uren en het integrale uurtarief.

Als laatste zullen in de nieuw af te sluiten overeenkomst zowel het periodiek groot vloeronderhoud en de glasbewassing los en op basis van behoefte worden afgeroepen en gefactureerd.

2.2 Doelstelling

Door de Opdrachtnemer moet een bijdrage geleverd worden aan het algemeen welbevinden van de eindgebruikers (leerlingen, onderwijzers en overig personeel) van Movare, waarmee de eindgebruikers gefaciliteerd worden in het behalen van hun afzonderlijke doelstellingen. Kort samengevat: een schone school en tevreden klanten.

De contractueel vastgelegde handelingen, uren inzet en klanttevredenheid schoonmaakonderhoud vormt de basis van de overeenkomst.

Gedurende de contractperiode moeten minimaal 85 % van de VSR-controles (inclusief hercontroles) in een voortschrijdend jaar voldoende zijn en de belevingskwaliteit moet minimaal 6,8 bedragen op een 10 puntschaal. De dienstverlening moet uitgevoerd worden binnen de kaders die gesteld worden in de Code voor Verantwoordelijk Marktgedrag en de dienstverlening mag het primaire proces van Movare niet of zo weinig mogelijk verstoren.

2.3 Social Return

De opdrachtgever staat open voor de inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten bij de schoonmaakdienstverlening, doch hieraan zullen geen harde eisen worden gesteld.

2.4 Omvang van de opdracht

De omvang van de opdracht is 61.316,05m² vloeroppervlakte verdeeld over 46 locaties.

Aan bovengenoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. De opdrachtgever kan de komende jaren (delen van) locaties afstoten/sluiten en/of nieuwe locaties toevoegen aan de overeenkomst. De opdrachtgever verwacht hierin een flexibele instelling van de inschrijver.

2.5 Contractperiode

De looptijd van de overeenkomst bedraagt 4 jaar met een optie tot verlenging van 4 maal één jaar. De overeenkomst zal ingaan op 1 januari 2025.

2.6 Wachtkamerconstructie

Indien de overeenkomst binnen 6 maanden wordt beëindigd heeft de opdrachtgever het recht om de inschrijvers die bij gunning in de ranking op een positie stonden waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor de gunning, alsnog in aanmerking te laten komen voor de gunning (op volgorde van ranking). Voorwaarde hiervoor is dat zij niet alsnog moeten worden uitgesloten, voldoen aan de geschiktheidseisen en bereid zijn hun inschrijving gestand te doen. De oorspronkelijke opdracht mag niet gewijzigd zijn.

3.(Rand)voorwaarden en bepalingen

3.1 Kosten

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen bij de opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht worden.

3.2 Tegenstrijdigheden

Dit bestek inclusief bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan wordt u verzocht om de opdrachtgever hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen via het e-mailadres: rinke.romeijn@key-quality.nl. Indien u tijdens het aanbestedingstraject onvolkomenheden signaleert en dit niet tijdig aan de opdrachtgever meldt, kunt u na gunning hieraan geen rechten meer ontleen.

3.3 Taal

De offerte dient geheel te zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Alle communicatie, zowel tijdens het aanbestedingstraject als gedurende de contractperiode, geschiedt in de Nederlandse taal.

3.4 Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is Nederlands recht van toepassing.

3.5 Eigendom en geheimhouding

De inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking zijn gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook indien uit de aanbesteding geen overeenkomst met de inschrijver voortvloeit. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie, aangaande deze aanbesteding, aan derden kan leiden tot uitsluiting van deelname. De intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij de opdrachtgever.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever niets uit het bestek worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van het bestek) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. De inschrijvingsdocumenten en alle bijlagen welke de inschrijver in het kader van deze aanbesteding toezendt, afgeeft of laat afgeven, worden op het moment van ontvangst eigendom van de opdrachtgever. Alle verstrekte gegevens worden door de opdrachtgever uiteraard eveneens vertrouwelijk behandeld.

Alle documenten die op verzoek van de opdrachtgever door de inschrijver worden bewaard, blijven altijd eigendom van de opdrachtgever. Indien de overeenkomst in de toekomst eventueel beëindigd wordt, is de inschrijver verplicht deze documenten kosteloos, per omgaande te verstrekken aan de opdrachtgever. Indien gewenst door de opdrachtgever zal de inschrijver de bestanden op verzoek van de opdrachtgever vernietigen.

3.6 Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn van de aanbesteding is minimaal 90 dagen vanaf de datum van indiening van de offerte.

3.7 Combinaties

De inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Voor alle deelnemers van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient bijlage 1 in te vullen en bij te voegen aan de offerte indien hij een combinatie wil vormen met anderen.

3.8 Onderaanneming

De inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij voornemens is delen van de opdracht aan onderaannemers uit te besteden. In dit geval dient de inschrijver duidelijk te omschrijven op welk deel van de opdracht dit betrekking heeft. Tevens dient de inschrijver aan te geven aan welke inschrijvers hij voornemens is om een deel van de opdracht uit te besteden. Indien de inschrijver werk in onderaanneming wil geven blijft de inschrijver hoofdverantwoordelijk en aanspreekpunt voor de uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient bijlage 2 in te vullen en bij te voegen aan de offerte indien hij werk in onderaanneming wil geven.

3.9 Algemene voorwaarden

Op het af te sluiten contract zijn de inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever van toepassing. Zie daarvoor bijlage 3 inkoopvoorwaarden. De verkoopvoorwaarden of leveringsvoorwaarden van de inschrijver worden nadrukkelijk buiten werking gesteld en zijn niet van toepassing.

3.10 Aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de aanbestedingswet 2012 van toepassing.

3.11 Conceptovereenkomst

In bijlage 4 is de conceptovereenkomst toegevoegd.

3.12 Verplichtingen inschrijver

De inschrijver accepteert het programma van eisen onvoorwaardelijk door in te schrijven op deze aanbesteding.

3.13 Voorwaarden inschrijving

-
- De inschrijver wordt verzocht alleen de gevraagde c.q. direct relevante informatie aan te leveren;
- Inschrijvingen die na de sluitingstermijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen;
- Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver;
- Er mag op geen enkel onderdeel worden ingeschreven met € 0,00 of negatieve bedragen;
- Het is niet toegestaan om in de bijlagen wijzigingen aan te brengen. Indien de inschrijver onvolkomenheden ontdekt dient hij dit per omgaande te melden aan de contactpersoon die verantwoordelijk is voor dit aanbestedingstraject;
- Het antwoord op een open vraag mag maximaal 2 A4 omvatten, puntgrootte 10. Indien het antwoord langer is, zal de overige tekst niet beoordeeld worden.

4.Aanbestedingsprocedure

4.1 Wijze van aanbesteden

De procedure die wordt gevolgd is een Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van één overeenkomst. Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform Tendered. Alle aanbestedingsdocumenten worden gepubliceerd op dit platform. Er wordt gegund op basis van beste prijs kwaliteitsverhouding.

4.2 Communicatie

De opdrachtgever heeft een adviesbureau ingeschakeld voor de begeleiding en uitvoering van de aanbesteding: Key-Quality BV. Alle communicatie m.b.t. deze aanbesteding verloopt via Tendered. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Rinke Romeijn van Key-Quality BV. Het is niet geoorloofd om met andere personen te communiceren over de aanbesteding. Indien er met personen van de opdrachtgever over de aanbesteding gecommuniceerd wordt, dan kan dit leiden tot uitsluiting.

Key-Quality BV
Amerikalaan 110
6199 AE Maastricht Airport
E-mail: rinke.romeijn@key-quality.nl
088 – 55 45 000

4.3 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	04-07-2024
Aanmelding schouwing	Tot 20-08-2024 uiterlijk om 15:00 uur
Schouwing	22-08-2024
Termijn voor het stellen van vragen	Tot 29-08-2024 uiterlijk om 15:00 uur
Nota van Inlichtingen	03-09-2024
Termijn voor het stellen van vragen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen	06-09-2024
Tweede nota van inlichtingen	11-09-2024
Sluitingstermijn indienen offertes*	18-09-2024 uiterlijk om 12:00 uur
Presentatieronde	01-10-2024
Bekendmaken voornemen tot gunning	03-10-2024
Definitieve gunning	24-10-2024
Start nieuwe contract	01-01-2025

* De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van offertes geldt als een fatale termijn.

De onder 4.3 genoemde data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met

uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

4.4 Schouwing

Op donderdag 22 augustus wordt door de opdrachtgever de mogelijkheid geboden om deel te nemen aan een rondleiding op diverse locaties. Om 13.00 uur wordt er gestart met de schouwing. De 5 panden die bezocht worden geven een representatief beeld van de locaties die schoongemaakt moeten worden.

Het programma voor deze schouwing zult u ontvangen nadat u zich hiervoor heeft aangemeld. U dient vóór maandag 19 augustus om 15:00 uur, per e-mail kenbaar te maken of u van deze gelegenheid gebruik wil maken. Uw e-mail kunt u richten aan rinke.romeijn@key-quality.nl onder vermelding van 'schouwing voor de aanbesteding schoonmaak onderwijsstichting MOVARE'. In de mail dient u aan te geven met hoeveel personen (max. 2) u wilt deelnemen en u dient de namen van deze personen door te geven.

4.5 Vragen en nota van inlichtingen

U kunt vanaf de publicatie vragen stellen tot uiterlijk dinsdag 3 september om 15:00 uur. Het stellen van uw vragen dient te geschieden in een Worddocument met de volgende tabel indeling:

Par.	Blz.	Onderwerp	Vraag

In het "onderwerp" van uw e-mail dient het volgende vermeld te worden: NvI Openbare EA schoonmaakonderhoud MOVARE. Vragen dienen gestuurd te worden naar het volgende e-mailadres: rinke.romeijn@key-quality.nl. Alle vragen (geanonimiseerd) inclusief antwoorden zullen in een 'Nota van Inlichtingen' via Tendersnet worden gepubliceerd. Hierbij zal de identiteit van de deelnemende partijen niet openbaar worden gemaakt. De vragen inclusief de antwoorden zullen deel uitmaken van het bestek. De Nota van Inlichtingen staat hiërarchisch boven de al verstrekte documenten omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

4.6 Indienen van de offerte

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 18 september 12:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen via Tendersnet. De inschrijving met bijbehorende bijlagen dient overzichtelijk te zijn.

4.7 Gunning

Op donderdag 3 oktober zal Key-Quality namens de opdrachtgever, aan alle inschrijvers schriftelijk (e-mail) bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver de opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen. Afgewezen inschrijvers kunnen via Key-Quality (zie paragraaf 4.2 voor contactgegevens) om een toelichting vragen.

Een inschrijver, die zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing, dient binnen 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de afwijzingsbrief een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van betekening van een dagvaarding aan het adres van de opdrachtgever. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het betekenen van

een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe. In het belang van een snelle en goede voortgang dient de inschrijver de opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding. Dit kan worden opgestuurd naar onderstaand adres:

Onderwijsstichting MOVARE
Jan de Witplein 10
6371 CD Landgraaf

Na het verstrijken van de bezwaartermijn (of zo spoedig mogelijk na afloop van een eventuele kort geding procedure) zal de opdrachtgever met de winnende inschrijver in contact treden om tot definitieve gunning over te gaan. Er is pas sprake van definitieve gunning en daarmee van contractuele gebondenheid als de opdrachtgever daarover de winnende partij schriftelijk heeft bericht.

4.8 Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam is samengesteld uit de volgende functionarissen:

- Contractmanager Movare
- 3 schooldirecteuren
- Externe Consultant

Indien een lid van het beoordelingsteam onvoorzien afwezig is, behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor deze te laten vervangen door een persoon met een soortgelijke achtergrond en/ of werkervaring.

4.9 Voorbehoud

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aanbesteding op elk moment vóór de definitieve gunning geheel of gedeeltelijk af te lasten of op onderdelen niet te gunnen, zonder tot enigerlei schadevergoeding verplicht te zijn. Er is dus geen verplichting tot gunning.

Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure over een inschrijver bekend worden dat deze inschrijver, voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt de opdrachtgever zich het recht de procedure voor die inschrijver te beëindigen.

5. Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Deze criteria hebben betrekking op de inschrijver. Voor alle eisen in het bestek geldt: niet of niet geheel voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van de desbetreffende inschrijver.

Onverminderd de gronden die daarvoor in de wet- en regelgeving zijn vastgesteld behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- De offerte niet tijdig is ingediend;
- De aanbidding onvolledig is;
- De gevraagde informatie niet, niet volledig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt.

5.1 Uitsluitingsgronden

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, bijlage 6 in te vullen, te ondertekenen en toe te voegen aan de aanbidding. De inschrijver dient te verklaren dat geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing is op de inschrijver.

Verklaring moedermaatschappij

Indien een inschrijver of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient de inschrijver bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen, waarin staat dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Dit kan door een zogenaamde 403-verklaring in te vullen.

5.2 Geschiktheidseisen

Om in aanmerking te komen voor de gunning van de opdracht dient de inschrijver ten minste te voldoen aan de volgende eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht:

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio dient minimaal 20% over de boekjaren 2022 en 2023 te zijn. De solvabiliteit kan op twee manieren worden aangetoond:

Bewijsstuk: Door de inschrijver dient op verzoek van de opdrachtgever een door een registeraccountant of een bevoegde accountant-administratieconsulent gewaarmerkte verklaring over gelegd te worden, waarin de solvabiliteit over de jaren 2022 en 2023 expliciet wordt aangegeven.

Bewijsstuk: Een andere mogelijkheid om de solvabiliteit aan te tonen is door middel van een eventueel (Engelstalig) jaarverslag, waar een handleiding aan is toegevoegd in nederlandse taal, die duidelijk aangeeft op welke pagina's de solvabiliteitsratio expliciet is aangegeven.

De solvabiliteitsratio in een boekjaar wordt als volgt bepaald: $\text{Solvabiliteitsratio} = (\text{eigen vermogen} / \text{totale activa}) \times 100\%$. Er vindt geen afronding plaats.

Om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht dient de inschrijver ten minste te voldoen aan de volgende eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid:

Kerncompetenties

Inschrijver dient één referentie te kunnen aanleveren die voldoet aan de hieronder benoemde kerncompetentie

Kerncompetentie: Schoonmaken in basisonderwijsinstellingen. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het schoonmaken in een basisonderwijsinstelling.

Bewijsstuk: De inschrijver dient op verzoek van de opdrachtgever een ondertekende en verifieerbare referentie conform de in bijlage 7 opgenomen format te overleggen waaruit blijkt dat de inschrijver voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van opgedane ervaring. De informatie dient daarbij beknopt te worden weergegeven.

De referentie dient:

- Een minimale contractwaarde van € 400.000,00 excl. BTW te hebben;
- Uit minimaal 20 verschillende locaties te bestaan;
- De referentie mag niet ouder zijn dan 6 jaar.

De omzet moet uitsluitend betrekking hebben op schoonmaak. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte dat de inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

- naam en adres van de contactpersoon van de opdrachtgever;
- een korte omschrijving van de opdracht met betrekking tot de betreffende kerncompetentie;
- volume / omvang van de opdracht;
- de overeengekomen opdrachtsom c.q. gefactureerd bedrag exclusief BTW
- een tevredenheidverklaring van de opdrachtgever.

Verzekering

Inschrijver dient gedurende de looptijd van de overeenkomst verzekerd te zijn tegen beroepsrisico's (beroepsaansprakelijkheid, wettelijke aansprakelijkheid etc.). De minimale dekking van de verzekering dient € 2.500.000,00 miljoen per gebeurtenis te zijn, met een maximum van € 5.000.000,00 per contractjaar.

Milieumanagementsysteem

De inschrijver dient te beschikken over een milieumanagementsysteem, dat voldoet aan de iso 14001 norm of gelijkwaardig.

Kwaliteitsmanagementsysteem

De inschrijver dient te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem, dat voldoet aan de iso 9001 norm of gelijkwaardig.

De relevante bewijsstukken voor alle hierbovengenoemde geschiktheidseisen dienen door de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund op verzoek van de opdrachtgever te worden overhandigd binnen een termijn van 10 dagen nadat het voornemen tot gunning bekend gemaakt is (tijdens de standstillperiode), nadat de inschrijver dit verzoek heeft ontvangen. Indien de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn zijn aangeleverd, is de inschrijving ongeldig.

6. Gunningcriteria

Deze criteria hebben betrekking op de opdracht. Er wordt vastgesteld welke inschrijver de economisch meest voordelige aanbidding heeft gedaan.

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten is als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Prijs	30 punten
Kwaliteit	70 punten

6.1 Prijsaspecten

De prijsaspecten die worden beoordeeld zijn:

- De totale prijs voor de schoonmaak. Hiervoor dient de ruimtestaat, bijlage 8a, te worden ingevuld;
- De totaalprijs glasbewassing. Hiervoor dient de prijsbijlage 8B ingevuld te worden.
- De totaalprijs van de regietarieven. Hiervoor dient het prijsmodel regiewerkzaamheden, bijlage 9 te worden ingevuld.

Alle prijzen dienen inclusief en exclusief BTW te worden opgegeven. Eenmalige bonussen of vergoedingen, worden niet in de beoordeling meegenomen.

Puntenverdeling per prijsaspect:

Prijsaspecten	Maximaal aantal punten
1. Totale prijs schoonmaak	24 punten
2. Glasbewassing	3 punten
3. Regietarieven	3 punten
Totaal	30 punten

In totaal kunnen voor de prijs 30 punten gescoord worden.

Prijsaspect 1: Totale prijs schoonmaak

De totale prijs voor de schoonmaak is de prijs voor: De reguliere schoonmaak (dagelijks- en periodieke onderhoud) op basis van de werkprogramma's (3 kwaliteitsniveaus) (bijlage 10). De inschrijfprijs volgt uit het invullen van bijlage 8a Invulblad schoonmaakwerkzaamheden.

De totale jaarprijs schoonmaak voor de reguliere schoonmaak wordt berekend door de vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren op jaarbasis met het opgegeven uurtarief. Er dient een realistische urencalculatie gemaakt te worden, waarbij het aantal uren toereikend is om het werkprogramma uit te voeren op een zodanige wijze dat de VSR-controles voldoende zijn. De calculatie dient gebaseerd te zijn op 40 weken per jaar voor de basisscholen. Ruimten die door kinderopvang (BSO) gebruikt worden, dienen 255 dagen per jaar schoongemaakt te worden.

Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatie-uurtarief waarin alle kosten, waaronder de kosten voor direct toezicht, administratieve werkzaamheden, suppletiekosten, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. De inschrijver dient een inschatting te maken van de suppletiekosten. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. Het integrale uurtarief dient voor alle locaties hetzelfde te zijn en de prestatienormen dienen consistent gebruikt te worden bij alle locaties. De inschrijver dient bijlage 8, het ruimtebestand, volledig in te vullen. Door het totaalblad van bijlage 8 volledig in te vullen blijkt voor welke prijs de inschrijver heeft ingeschreven voor het onderdeel schoonmaakonderhoud.

Voor het conserveren van de vloeren wordt door de opdrachtgever telkens een regieopdracht verstrekt, conform de bedragen die hiervoor in het regiescenario zijn opgenomen.

Er wordt bij de beoordeling van prijsaspect 1 (schoonmaak) gebruik gemaakt van een bodem- en plafondbedrag.

Het bodem bedrag betreft: € 1.144.000,=

Het plafondbedrag bedraagt: € 1.300.000,=

Inschrijving met bedragen die buiten deze bandbreedte vallen zullen tot een ongeldige inschrijving worden verklaard en terzijde gelegd.

De formule die gehanteerd wordt voor de puntentoekenning op prijs voor alle twee de prijsaspecten is de volgende: (bodemprijs of laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten.

Indien de laagste inschrijfprijs hoger is dan het bodembedrag wordt het maximaal aantal punten toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die dan gehanteerd wordt is de volgende: (laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten.

Prijsaspect 2: Glasbewassing

Bijlage 8B is het invulblad Glasbewassing. De inschrijver dient het prijzenblad helemaal in te vullen.

Voor de weging van de glasbewassing geldt de volgende regeling: De inschrijver met de laagste prijs ontvangt hiervoor 3 punten. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende: (laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten (3).

Totaal prijsaspecten

De punten van de 2 prijsaspecten (Totale prijs schoonmaak en regietarieven) worden bij elkaar opgeteld en bepalen de hoeveelheid punten die gescoord zijn voor de prijs. Zie onderstaand rekenvoorbeeld.

Prijsaspect 3: Regietarieven

Bijlage 9 is het invulformulier afroep- en staffelprijzen. De inschrijver dient het prijzenblad helemaal in te vullen. De totaalprijs van de regietarieven wordt gevormd door alle gevraagde prijzen van de regiewerkzaamheden (tabblad "Invulblad Staffelprijzen") in te vullen, waarna op het tabblad "afroepwerkzaamheden" de vergelijkingsprijs ontstaat. Er dienen integrale tarieven opgegeven te worden. De tarieven dienen dus inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, direct toezicht, etc.) te zijn.

Voor de regietarieven geldt de volgende regeling: De inschrijver met de laagste prijs ontvangt hiervoor 3 punten. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende: (laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten (3).

Totaal prijsaspecten

De punten van de 2 prijsaspecten (Totale prijs schoonmaak en regietarieven) worden bij elkaar opgeteld en bepalen de hoeveelheid punten die gescoord zijn voor de prijs. Zie onderstaand rekenvoorbeeld.

6.2 Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de offerte. Dit betekent dat de inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

6.3 Indexering

De opgegeven prijzen zijn vast tot 1 januari 2026. In de volgende jaren is de inschrijver gerechtigd bij een sterke stijging van één of meer kostprijs bepalende factoren, een prijsindexering te doen.

De indexatie zal worden berekend over twee delen van de uurtarieven:

- 80% (looncomponent) conform CAO-verhoging
- 20% (overige componenten) conform de prijsindex 812 (reiniging gebouwen).

Dit ten hoogste éénmaal per jaar, per 1 januari. De prijsverhoging mag pas worden doorgevoerd indien de opdrachtgever schriftelijk akkoord gegeven heeft op het voorstel tot prijsverhoging. Bij prijsverhogingen dient de opdrachtgever hier minstens twee maanden van tevoren schriftelijk bericht over te ontvangen. Schriftelijke prijswijzigingen die de opdrachtgever korter van tevoren ontvangt, gaan pas in na acceptatie door de opdrachtgever.

6.4 Kwaliteitsaspecten

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden op de open vragen die in bijlage 11 gesteld zijn. De aspecten waar de antwoorden op getoetst worden, worden per vraag aangegeven. Er worden 5 vragen gesteld, voor de kwaliteit kunnen maximaal 70 punten gescoord worden.

Vraag nr	Criteria	Maximale score
1	Leiding, toezicht en aansturing	20 punten
2	Personeel	15 punten
3	Kansen en risico dossier	10 punten
4	Spaarpot niet gewerkte uren	15 punten
5	Presentatie / Implementatie	10 punten
Totaal		70 punten

De beoordeling van de antwoorden op de vragen gaat als volgt:

Elk lid van het beoordelingsteam kent individueel punten toe aan het antwoord op iedere vraag. De punten worden gegeven op een 10-puntsschaal, waarbij 10 punten worden toegekend als het antwoord door de beoordelaar als zeer goed wordt gezien. De punten die gegeven zijn op een 10 puntsschaal, worden omgerekend naar het maximaal aantal te behalen punten per vraag. Per vraag wordt het gemiddelde van alle beoordelingen uitgerekend. De gemiddelde scores per vraag worden bij elkaar opgeteld en vormen de eindscore voor de kwaliteit.

6.5 Vormvereisten

De beantwoording van de open vragen dient gerelateerd te worden aan het programma van eisen en de bijlagen. Inschrijver mag maximaal 6 pagina's enkelzijdig op A4 formaat gebruiken om eerste 4 vragen te beschrijven. Deze beschrijvingen dienen te worden uitgewerkt in lettertype Arial, grootte 10, regelafstand 1,0.

Wanneer de beantwoording meer dan het maximaal aantal pagina's beslaat, worden de pagina's boven het maximum niet gelezen en dus ook niet beoordeeld. Hierbij dient tevens opgemerkt te worden dat eventuele bijlagen meetellen voor het aantal pagina's. Indien verwijzingen zijn opgenomen naar externe inhoud of websites, zullen deze niet worden gelezen en dus niet worden beoordeeld.

Het antwoorden maken onderdeel uit van de overeenkomst. Dit betekent dat hetgeen wordt beschreven in deze beantwoording, ook dient te worden uitgevoerd. Als hier extra kosten uit voortvloeien, dient u dit expliciet te beschrijven of de kosten hiervoor in uw prijsopgave te hebben opgenomen. Indien er wel extra kosten benoemd zijn in de beantwoording, zullen de kosten onderdeel zijn van de beoordeling en het toekennen van meerwaarde aan een bepaalde oplossing.

6.6 Beoordeling kwaliteitsaspecten

Per component zoals benoemd in paragraaf 6.4 wordt beoordeeld of de beschrijvingen voldoen aan de eisen zoals gesteld. In onderstaande tabel is de waardering van de componenten voor de beoordeling beschreven. Alle Inschrijvers worden individueel per component beoordeeld per beoordelaar. Dit betekent dat meerdere partijen hetzelfde aantal punten kunnen behalen per component. Het percentage geeft aan hoeveel procent van het aantal te behalen punten wordt toegekend.

Motivering puntentoekenning	
100%	Het antwoord wordt als uitstekend beoordeeld • Het antwoord op de vraag voldoet buitengewoon aan de wensen zoals aangegeven bij de vraag en de Aanbestedende dienst; • Het antwoord bevat diverse aspecten met toegevoegde waarde voor de Aanbestedende dienst; • Het antwoord geeft aan, dat de Inschrijver een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening heeft; • Het antwoord geeft aan dat er diepgaande en excellente kennis is van de materie; • Het antwoord is in hoge mate gericht op de praktijk, de (organisatie van) Aanbestedende dienst en de (uitvoering van de) opdracht; • Er worden uitstekende concrete en relevante voorbeelden gegeven; • De invulling van de vraag is zeer goed toepasbaar tijdens de contractuitvoering.
80%	Het antwoord wordt als goed beoordeeld • Het antwoord op de vraag voldoet goed aan de wensen zoals aangegeven bij de vraag en de Aanbestedende dienst; • Het antwoord is duidelijk en relevant voor de opdracht; • Het antwoord heeft goede detaillering; • De invulling van de vraag heeft diepgang/ getuigt van kennis en ervaring van de materie, maar is niet excellent; • Het antwoord is gericht op de praktijk, de (organisatie van) Aanbestedende dienst en de (uitvoering van de) opdracht; • Er worden goede concrete en relevante voorbeelden gegeven; • De invulling van de vraag is goed toepasbaar tijdens de contractuitvoering.

60%	Het antwoord wordt als matig beoordeeld • Het antwoord op de wens voldoet matig aan de wensen zoals aangegeven bij de vraag en de Aanbestedende dienst; • Het antwoord heeft matige detaillering; • Het antwoord is matig voor wat betreft diepgang/ kennis en ervaring en concreetheid; • Het antwoord is beperkt gericht op de praktijk, de (organisatie van) Aanbestedende dienst en/of de (uitvoering van de) opdracht; • Het antwoord is matig toepasbaar tijdens de contractuitvoering.
40%	Het antwoord wordt als onvoldoende beoordeeld • Het antwoord heeft wel een relatie met de vraag en biedt aanknopingspunten voor de invulling van de wens, maar voldoet niet aan de wensen zoals aangegeven bij de vraag en de Aanbestedende dienst; • Het antwoord geeft een onvolledig beeld; • Het antwoord heeft onvoldoende detaillering; • Het antwoord heeft weinig diepgang/ getuigt van te weinig diepgaande kennis en ervaring; • Het antwoord is nauwelijks gericht op de praktijk, de (organisatie van) Aanbestedende dienst en/of de (uitvoering van de) Opdracht.
20%	Het antwoord wordt als slecht beoordeeld • Het antwoord op de vraag is zeer slecht; • Het antwoord is onduidelijk en sluit in zijn geheel niet aan op de wensen van de Aanbestedende dienst; • Het antwoord geeft onvoldoende antwoord op de vraag.
0%	Er wordt geen antwoord gegeven • Er is geen antwoord gegeven op de vraag. • Het gegeven antwoord op de vraag heeft geen relatie met de vraag of biedt geen aanknopingspunten.

6.7 Totale beoordeling

De punten voor de prijs en de kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan en krijgt de opdracht gegund, indien aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria voldaan wordt.

6.8 Presentaties

Nadat de criteria Prijs (maximaal 30 punten) en Kwaliteit (maximaal 60 punten) beoordeeld zijn, wordt er een tussenstand bekend gemaakt. De bedrijven die na deze eerste selectie een score hebben waarmee de eerst geëindigde partij nog kan worden ingehaald, komen in aanmerking voor het geven van een presentatie. Hierbij geldt het volgende: Indien een inschrijver op plaats twee of lager eindigt, mag deze inschrijver maximaal 10 punten minder hebben dan de inschrijver die op plaats één is geëindigd.

Indien een inschrijver minder dan 10 punten lager heeft dan de inschrijver met de hoogste score op de tussenstand, wordt deze uitgenodigd voor de presentatie en de beantwoording van de laatste vraag over de implementatie. Indien hij echter 8 punten of meer verschil heeft – en alleen in aanmerking komt voor voorlopige gunning als de hoogste scorende inschrijver 0 punten haalt voor de presentatie en de inschrijver zelf de maximale score - zal hij hierover worden geïnformeerd door de inkoopbegeleider. De inschrijver krijgt dan zelf de keuze om wel of niet deel te nemen aan de presentatie. Het beoordelingsteam wordt hier niet over geïnformeerd om beïnvloeding te voorkomen. Deze beperking is ingevoerd om extra lasten op basis van onrealistische inhaalmogelijkheden te voorkomen.



Het tijdstip van de presentatie en eventuele andere, voor alle inschrijvers gelijke, gegevens worden tijdig aan u bekend gemaakt. De tijd die u voor uw presentatie krijgt bedraagt in totaal 45 minuten: 35 minuten voor het beantwoorden van de casus en 10 minuten waarin eventuele vragen van de beoordelingscommissie door u kunnen worden beantwoord. Presentaties vinden plaats zonder aanwezigheid van andere inschrijvers.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat er geen beoordeling plaats vindt op basis van de wijze van presenteren, maar op inhoudelijke aspecten.

De inschrijver met het hoogst aantal punten krijgt de opdracht voorlopig gegund. Na controle van alle ingediende informatie wordt de gunning omgezet in een definitieve gunning, indien de ingediende informatie juist blijkt te zijn en er geen bezwaar is aangemaakt tegen de voorgenomen gunning door de andere inschrijvers.

7. Programma van eisen

7.1 Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de werk- en frequentieprogramma's. Deze programma's zijn onderverdeeld in 3 basisprogramma's:

- Reguliere basisscholen (met eventueel een BSO)
- GBT Scholen (Gezonde Basisschool van de Toekomst)
- Kantoor Movare

De werk- en frequentieprogramma's zijn als bijlage 10 bijgevoegd.

Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de inschrijver in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per object) verwerkt te worden. Tevens dient de inschrijver binnen één week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van het werkprogramma wordt voorgelegd aan de opdrachtgever. Op het werkprogramma dient de naam van het object te zijn opgenomen.

Indien er ruimten voorkomen die niet tijdens de vastgestelde werktijden schoongemaakt kunnen worden (omdat ruimten in gebruik zijn), dient de schoonmaak hiervan, in overleg met de contactpersoon op de locatie, op een ander tijdstip plaats te vinden. De inschrijver dient er voor te zorgen dat zijn werkprocessen de werkprocessen van de opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat de inschrijver en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodige overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere overlast, waar gebruikers van het gebouw en/of passanten hinder van ondervinden.

Onderstaand worden zaken benoemd die de inschrijver in acht dient te nemen bij de uitvoering van het werkprogramma:

- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2,00 meter;
- Eventueel voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om bepaalde handelingen uit het werkprogramma correct uit te kunnen voeren dienen door de inschrijver te worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld als in het werkprogramma een frequentie van 40x stofwissen en 40x moppen staat, dient de vloer 2x per week te worden gereinigd, 1x per week stofwissen en 1x per week moppen. Indien het nodig is om alvorens het moppen de vloer te stofwissen dient dit door de inschrijver te worden uitgevoerd, maar betekent dit dat de frequentie stofwissen (1x per week) niet wordt verminderd. In de ruimte dient 2x per week de vloer te worden schoongemaakt;
- Inventaris (stoelen, afvalbakken, etc.) dient op de plaats terug gezet te worden;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van zoals wanddecoraties, prikborden, landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen, vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen waarschuwingsborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd. De borden moeten blijven staan gedurende de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- Spinrag tot reikhoogte dient dagelijks te worden verwijderd;
- Gangen kunnen als zogenaamde verwerkingsruimten worden gebruikt op locaties en dienen conform werkprogramma 1 schoongemaakt te worden.
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwoonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks of periodieke werk;
- Bij het conserveren van vloeren dient de vloer eerst te worden gestript. Hieronder wordt verstaan:
 - Het verwijderen van alle oude waslagen, inclusief randvergoring, ook bij moeilijk bereikbare plaatsten/delen;
 - Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer (o.a. spoelen, neutraliseren, drogen, matteren en reinigen);

- Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 1 primer en daarna kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien. Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling in de bescherm laag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

7.2 Periodieke werkzaamheden

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in de werkprogramma's.

In de implementatieperiode dient de inschrijver een jaarplanning met weeknummers van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en per week gepland te worden (op weeknummer). De periodieke werkzaamheden die 1 of 2 keer per jaar moeten worden uitgevoerd dienen zoveel mogelijk in de schoolvakanties te worden uitgevoerd. Dit betreft de meivakantie, de zomervakantie en de kerstvakantie. De inschrijver dient in overleg met de betreffende locatie en de contactpersoon van de opdrachtgever het periodieke werk te plannen. De consequenties van het niet beschikbaar hebben van een planning van de periodieke werkzaamheden worden beschreven in de prestatie monitor, bijlage 12.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de inschrijver een aftekenlijst op te stellen. De leiding dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de inschrijver dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 26 tot 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 12 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

Bij het conserveren/schrobben van vloeren dient door de inschrijver de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Het meubilair en inventaris dienen in de oorspronkelijke staat te worden teruggeplaatst.

7.3 Regie werkzaamheden

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast het werkprogramma, andere schoonmaak en/of facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de inschrijver worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. Hiervoor worden de tarieven gebruikt die opgegeven zijn in bijlage 9. Het is de opdrachtgever toegestaan om voor alle regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte aan te vragen. De opdrachtgever is derhalve niet verplicht (alle) regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de inschrijver.

Een order voor regiewerkzaamheden, zijnde eenmalige opdrachten, kan alleen schriftelijk verstrekt worden door de opdrachtgever. Er moet bij de contactpersoon op locatie een goedgekeurde offerte met inkoop/ordernummer van de inschrijver liggen alvorens de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden. Na uitvoering van de werkzaamheden, moeten de werkzaamheden opgeleverd worden aan de contactpersoon van de opdrachtgever op de betreffende locatie. Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de opdrachtgever zich het recht voor om op kosten van inschrijver een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet.

7.4 Ruimtestaat en calculatie

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen op locatie(s), de ruimtegegevens niet meer geheel overeenkomen met de werkelijkheid.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de inschrijver opgegeven kengetallen.

In bijlage 8A zijn de ruimtestaten opgenomen.

In deze bijlage 8A dient Inschrijver het tabblad "Invulblad" de norm per programmacode geheel in te vullen. Hiermee worden de uren berekend in het tabblad "Ruimtestaat en Calculatie". Tevens dient in dit laatste tabblad het all-in uurtarief in te vullen.

Vervolgens dient u voor de additionele werkzaamheden voor de betreffende school een jaarprijs te vermelden.

Op basis van bovenstaande ingevulde onderdelen wordt in het laatste tabblad "Totalen" de totale inschrijfprijs voor dit onderdeel samengesteld.

7.5 Contractmanagement

De opdrachtgever heeft KPI 's opgesteld waar gedurende de contractperiode op wordt gestuurd. In bijlage 12, de prestatiemonitor, zijn deze KPI 's weergegeven. In de prestatiemonitor staat beschreven hoe de KPI gemeten wordt, wat de norm is, door wie de KPI gemeten wordt, in welke frequentie de KPI gemeten wordt en wat de consequentie is bij het niet behalen van de norm. Ieder kwartaal worden de prestaties besproken.

7.6 Urenoverzicht

De inschrijver dient te beschikken over een urenregistratiesysteem voor de medewerkers die worden ingezet bij de opdrachtgever. Inschrijver dient 100% van de op het object gecalculeerde uren in te zetten en dit inzichtelijk te maken in een urenoverzicht. Het urenoverzicht is onderdeel van de managementrapportage. Indien uit het urenoverzicht blijkt dat er minder uren zijn ingezet dan gecalculeerd, is de desbetreffende locatie gerechtigd om deze uren in te zetten voor extra schoonmaakwerkzaamheden. Op het eind van iedere contractjaar wordt de balans opgemaakt en dienen de op dat moment openstaande uren uitbetaald te worden aan de desbetreffende locatie. Inschrijver dient de gecalculeerde uren per locatie ook daadwerkelijk dagelijks in te zetten.

7.7 Kwaliteit en controles

DKS – Procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking, dient de inschrijver het Dagelijks Controle Systeem (DKS) te gebruiken. Hiermee stuurt de inschrijver het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de inschrijver in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De opdrachtgever verplicht de inschrijver het DKS-systeem toe te passen. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand / per taak. De inschrijver dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS-controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dienen ter beschikking te worden gesteld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het VSR - Kwaliteitsmeetsysteem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in verkeersruimten, bureaunkamers, sanitair en leslokalen. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd. In alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De kwaliteitsmetingen worden niet van te voren aangekondigd door de opdrachtgever. De kosten voor de uitvoering van de metingen zijn voor rekening van de opdrachtgever.

De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting moet er een actueel werkprogramma, een taakkaart op dagniveau, een planning van de periodieke werkzaamheden en een plattegrond van de locatie aanwezig zijn.

In de prestatie-monitor, bijlage 12, staat welke maatregelen genomen worden indien de resultaten van de VSR-controles onvoldoende zijn. Aan de inschrijver wordt de mogelijkheid geboden om met de controles mee te lopen. Op de ochtend van de controle wordt aan de inschrijver bekend gemaakt dat er controles plaatsvinden. De kosten voor eventuele hercontroles zijn voor rekening van de inschrijver.

Kwaliteitsbeleving

Opdrachtgever laat jaarlijks een kwaliteitbelevingsonderzoek uitvoeren. Een half jaar nadat het nieuwe contract afgesloten is zal het eerste kwaliteitbelevingsonderzoek uitgevoerd worden. De uitslag van het onderzoek zal door de opdrachtgever aan de inschrijver ter beschikking gesteld worden. Van de inschrijver wordt verwacht rekening te houden met de uitslag van het onderzoek, door de dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van het personeel van de opdrachtgever. Bij onvoldoende resultaat dient de inschrijver een plan van aanpak te maken waarin staat beschreven op welke wijze de gestelde norm (zie prestatie-monitor) behaald gaat worden bij het volgende onderzoek.

Nulmeting

Opdrachtgever zal aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld.

Het zittend schoonmaakbedrijf dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen, kosteloos te herstellen. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf. Indien het achterstallige onderhoud dat veroorzaakt is door het niet of niet op de juiste wijze uitvoeren van de contractuele afspraken niet wordt opgelost, zullen de kosten voor de werkzaamheden in rekening worden gebracht bij de zittende leverancier.

7.8 Werkdagen en werktijden

Bij de opdrachtgever dient 5 dagen in de week te worden schoongemaakt op basis van 40 weken per jaar. Op een aantal locaties dient tevens schoongemaakt te worden in de onderwijsvrije weken in verband met verhuur van ruimten aan kinderopvang. In het ruimtebestand is aangegeven op welke locaties en op welke ruimten dit van toepassing is. Het sanitair dient op alle locaties in de week voorafgaand aan de start van het nieuwe schooljaar en in de week voorafgaande aan de start van het nieuwe kalenderjaar extra te worden schoongemaakt, conform de handelingen uit het werkprogramma (bijlage 10).

Voor de periodieke werkzaamheden die in de vakantieperioden worden uitgevoerd, dienen afspraken gemaakt te worden met de verantwoordelijke op locatie.

De schoonmaak moet overdag uitgevoerd worden (dag schoonmaak). Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de opdrachtgever per locatie vastgesteld.

7.9 Uitvoering periodieke werkzaamheden

Onder periodieke werkzaamheden worden de volgende werkzaamheden verstaan

- Vaste periodiek inventaris onderhoud
- Groot vloeronderhoud (op afroep, naar behoefte)
- Glasbewassing

Vaste periodiek inventaris onderhoud

Van opdrachtnemer wordt geëist dat deze werkzaamheden minimaal ook in de zomervakantie als zomerschoonmaak wordt uitgevoerd. Hiervoor zijn elk jaar ongeveer 5 weken beschikbaar.

Groot vloeronderhoud (op afroep, naar behoefte)

Groot vloeronderhoud (sprayen, conserveren, coaten of tapijtreiniging e.d.) wordt alleen op afroep en op aanvraag van de schooldirecteur uitgevoerd, in de daarvoor in overleg tussen beide partijen afgestemde periode. De kosten zullen verrekend op basis van de vastgelegde afroeprijzen uit het contract.

Glasbewassing

Glasbewassing wordt alleen op afroep en op aanvraag van de schooldirecteur uitgevoerd, in de daarvoor in overleg tussen beide partijen afgestemde periode. De kosten zullen verrekend op basis van de vastgelegde glaswasrijzen uit het contract.

Opdrachtnemer levert aan het begin van elk kalenderjaar een jaarplanning in, welke wordt afgestemd met de contractbeheerder van Movare.

7.10 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, vooral als gevolg van verbouwingen, nieuwbouwplannen, door leegstand en het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van de opdrachtgever doorgegeven aan de inschrijver. De inschrijver op zijn beurt zal de contractbeheerder van de opdrachtgever eenmaal per kwartaal op de hoogte brengen van de wijzigingen die moeten worden doorgevoerd. De prijsconsequenties van deze bestekmutaties worden één keer per kwartaal doorgerekend, waarna het betreffende onderdeel van het contract aangepast wordt.

Bij het uitbrengen van een calculatie voor een nieuwe, een gewijzigde locatie of een gedeelte van de locatie dient de calculatie gebaseerd te zijn op de reeds uitgebrachte offerte voor de opdrachtgever ten tijde van de aanbesteding (prestatienormen, kengetallen en uurtarief). De m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen dus ongewijzigd te blijven en overeen te stemmen met de kengetallen in de calculatie van de ruimtestaten.

Aan het einde van ieder schooljaar dient er op iedere locatie een overleg plaats te vinden met de inschrijver en de verantwoordelijke contactpersoon van de locatie over eventuele wijzigingen in de

schoonmaakbehoeften voor het volgende schooljaar. Contractuele aanpassingen die hieruit voortvloeien en de financiële consequenties hiervan dienen door de inschrijver te worden verwerkt en te worden gecommuniceerd naar de locatieverantwoordelijke en de contractbeheerder van de opdrachtgever.

De opdrachtgever houdt zich het recht voor om nieuwbouw niet te gunnen en dus buiten het contract te houden.

7.11 Logboek, gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de inschrijver en medewerkers van de opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Op elke locatie dient een logboek aanwezig te zijn. De logboeken dienen door de inschrijver verstrekt te worden. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek.

De objectleiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het logboek te maken.

De inschrijver dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en – procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de inschrijver en de contactgegevens van de opdrachtgever;
- Contactpersoon voor calamiteiten bij de opdrachtgever alsmede bij de inschrijver;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften van de locatie;
- Periodieke planning met aftekenlijst voor de periodieke werkzaamheden;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen/plattegronden van het gebouw;
- Actuele werkprogramma's;
- Werktijden;
- Kopieën DKS-controles;
- Taakkaarten op dagniveau.

7.12 Digitalisering

Naast bovenstaande schriftelijk communicatie wil opdrachtgever meer en meer gebruik gaan maken van digitalisering van de communicatie en informatievoorziening. Een belangrijk onderdeel hiervan is het vastleggen van de werkelijk ingezette uren per dag per locatie en het verschil met de contractueel voorgestelde uren.

In de kwaliteitsvragen is een vraag opgenomen waarmee inschrijver Movare kan inlichten op welke wijze zij Movare dit inzicht wil gaan verschaffen.

7.13 Meldingen en Klachten

Klachtenregistratie en –afhandeling

Indien er een klacht is wordt deze gemeld in Planon. Planon stuurt een geautomatiseerde e-mail naar het beschikbaar gestelde e-mailadres van de inschrijver. De inschrijver dient te zorgen voor een e-mailadres waar alle meldingen en klachten binnenkomen. Op dit meldpunt worden alle meldingen en klachten in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd. Nadat een klacht

afgehandeld is wordt deze teruggekoppeld aan de klachtmelder door de inschrijver. Alle meldingen en klachten moeten geregistreerd worden en de registratie moet elk kwartaal toegevoegd worden aan de managementinformatie.

De inschrijver dient bij de afhandeling van de klachten uit te gaan van de volgende richtlijnen:

- Verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) direct te worden hersteld;
- De status van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) dienen binnen 24-uur schriftelijk te worden teruggekoppeld naar de contactpersoon van de schoollocatie.

Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Wanneer een klacht niet binnen 24 uur is afgehandeld c.q. het ernaar uitziet dat deze termijn niet gehaald zal worden wordt de contactpersoon voor de schoonmaak van de opdrachtgever en de klachtmelder hiervan meteen door de inschrijver op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht.

7.14 Personeel

Inzet personeel

De inschrijver dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. De inschrijver dient te voldoen aan de wettelijke voorschriften met betrekking tot personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden is 18 jaar. Conform de in Nederland geldende regels dient de inschrijver zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De inschrijver zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet van uitzendkrachten zal per jaar ten hoogste 6% van het totale aantal productie-uren mogen bedragen.

Alle eisen die aan de medewerkers van de inschrijver gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten. De inschrijver is verplicht een werknemer waartegen bezwaar wordt gemaakt door de schooldirectie van de desbetreffende locatie te vervangen. De inschrijver draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde gehaald worden. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht.

De medewerkers die door de inschrijver ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de opdrachtgever te werk gesteld worden. Indien het vaste personeel van de inschrijver is verhinderd dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door de inschrijver ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van te voren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak binnen het betreffende gebouw.

Leiding

De opdrachtgever wil één persoon die voor alle locaties operationeel verantwoordelijk is. Deze persoon zal regelmatig met de contactpersoon van de opdrachtgever overleg plegen over de financiële, organisatorische en kwalitatieve aspecten en dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract. De persoon die operationeel verantwoordelijk is dient tijdens kantooruren bereikbaar te zijn voor de opdrachtgever.

De operationeel verantwoordelijke van de inschrijver dient te beschikken over minimaal MBO werk- en denkniveau, pro-activiteit, klant- en mensgerichtheid en kennis te hebben van het schoonmaakvak. Daarnaast dient hij/zij over goede leidinggevende capaciteiten te beschikken, een dienstverlenende houding te hebben en altijd op zoek te zijn naar verbeteringen. Voordat het contract gegund wordt

dient de inschrijver de operationeel verantwoordelijke voor te stellen aan de contractbeheerder van de opdrachtgever. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de betreffende kandidaat af te wijzen. Bij wijzingen in functie of verandering van baan geldt dezelfde procedure.

De opdrachtgever eist dat opdrachtnemer er voor zal zorgen dat minimaal 10% van het aantal gecalculerde productie-uren extra wordt ingezet als uren vrijgestelde directe leiding voor alle locaties van de opdrachtgever.

De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal één keer per week bezocht wordt op momenten waarop de schoonmaak plaats vindt. Tijdens deze bezoeken dient begeleiding van de medewerker en overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie plaats te vinden. Op werkdagen dient de directe leiding altijd goed bereikbaar te zijn en dient binnen 24 uur terugkoppeling te worden gegeven op vragen/verzoeken van de opdrachtgever. Opdrachtgever biedt inschrijvers in een kwaliteitsvraag de gelegenheid om inzicht te verschaffen hoe zij aan deze eis gaat voldoen.

VOG

Alle (nieuwe) medewerkers van de inschrijver die werkzaam zijn voor de opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. De VOG dient elke drie jaar vernieuwd te worden. De VOG dient direct bij de start van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen vóór start van hun werkzaamheden te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

Legitimatie

De medewerkers van de inschrijver dienen aan te kunnen tonen door middel van een pasje met pasfoto dat ze werkzaam zijn voor de inschrijver. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een pasje wordt de toegang tot de locatie geweigerd. Medewerkers van de inschrijver die nieuw op een locatie te werk worden gesteld dienen zich voor aanvang van de werkzaamheden voor te stellen aan de locatieverantwoordelijke.

Bedrijfskleding

Medewerkers van de inschrijver zijn verplicht, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De kosten van bedrijfskleding en PBM zijn voor rekening van de inschrijver. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een onderaannemer zijn eveneens verplicht bedrijfskleding van de inschrijver te dragen.

Nederlandse taal

De inschrijver dient er zorg voor te dragen dat communicatie met de direct leidinggevende en schoonmaakmedewerkers in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse taal.

Opleiding

100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een basis schoonmaakinstructie van de inschrijver te hebben gekregen. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten. Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 85% van alle medewerkers in dienst van de inschrijver die worden ingezet bij de opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. De kosten hiervan zijn voor de inschrijver. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de inschrijver.

Regels

Het is voor het personeel van de inschrijver niet toegestaan om te roken en/of drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of omgeving van de opdrachtgever. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen in noodgevallen toegestaan. Personeel van de inschrijver mag niemand meenemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, ook geen huisdieren.

7.15 Opleidingsplaatsen

SO/VSO St. Jan Baptist is een school voor Speciaal Onderwijs (SO) en Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO) voor Zeer Moeilijk Lerende Kinderen (ZMLK). Naast de reguliere leerling die tot het zml-onderwijs behoort, is deze school gespecialiseerd in het omgaan met kinderen met autisme en een verstandelijke beperking. Deze school wordt bezocht door leerlingen in de leeftijd van 4 tot 20 jaar. De inschrijver dient bereid te zijn tot het aanbieden van opleidingsplaatsen in de schoonmaak op de schoollocaties van de Opdrachtgever voor de leerlingen van de school St. Jan Baptist. De hoeveelheid plaatsen en voorwaarden worden in onderling overleg afgestemd.

7.16 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasser branche. De inschrijver is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140:2011. De inschrijver dient, indien de opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid van eigen machines en apparatuur op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. De medewerker van de inschrijver is verantwoordelijk voor een veilig gebruik van de schoonmaakmiddelen. Leerlingen mogen op geen enkele wijze in aanraking kunnen komen met de schoonmaakmiddelen.

7.17 Toegankelijkheid en afsluiten

De inschrijver dient er rekening mee te houden dat er eventueel scholen geopend en/of afgesloten dienen te worden door de inschrijver. Onder het afsluiten van het gebouw wordt verstaan:

- Controleren of alle ramen en deuren gesloten zijn, controleren of geen medewerkers/gebruikers aanwezig zijn, controle of er geen defecte kranen of verstoppingen zijn. Vervolgens het inschakelen van de beveiligingsinstallatie (indien aanwezig) en afsluiten van het gebouw.

Indien een medewerker van de inschrijver op een locatie van de opdrachtgever ten onrechte het alarm activeert, zijn de kosten voor rekening van de inschrijver. Voor het openen en/of afsluiten (indien van toepassing) wordt per gebouw een bediencode voor de beveiligingsinstallatie (indien aanwezig) en een sleutel van de toegangsdeur verstrekt.

7.18 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van de opdrachtgever dient de inschrijver op maandag tot en met vrijdag tussen 7:00 uur en 19:00 uur binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten genoemde tijden wordt na een calamiteit in overleg met de inschrijver een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

7.19 Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Gebruik van bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Het is de inschrijver ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever, zoals computers (die niet aan de inschrijver beschikbaar gesteld zijn), kopieerapparaten enzovoort te gebruiken. Gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan in noodgevallen en calamiteiten. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie ontzegd. Sleutels mogen het pand niet verlaten (tenzij anders is overeengekomen tussen inschrijver en de contactpersoon van een locatie van de opdrachtgever tijdens de implementatieperiode).

Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

De inschrijver is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de opdrachtgever veroorzaakt door de inschrijver door bijvoorbeeld verkeerd gebruik van middelen zal op de inschrijver worden verhaald. De inschrijver heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de inschrijver, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de inschrijver, te melden bij de opdrachtgever. De inschrijver dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventarissen en/of sanitaire voorzieningen bij de contactpersoon van de opdrachtgever van de betreffende locatie te melden.

Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de inschrijver zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten.

7.20 Werkkasten

Op iedere locatie zal aan de inschrijver een werkkast ter beschikking worden gesteld. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten. Deze dienen er op alle locaties altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van de inschrijver zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast.

7.21 Implementatie

De opstart dient voor alle scholen op dezelfde dag plaats te vinden. Mede hierom dient de inschrijver ten aanzien van de opstart van het contract een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Minimaal 6 weken voor aanvang van het contract dient een opstartbespreking te worden gepland met de contactpersoon van de opdrachtgever. Deze opstartbespreking heeft als doel kennismaking tussen inschrijver en opdrachtgever alsmede het bespreken van de door inschrijver opgestelde opstartplanning. Wekelijks dient de inschrijver een update te verzorgen van de voortgang van de opstart.

7.22 Milieu

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient de inschrijver zich te houden aan de milieuaspecten uit de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak uitgegeven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (versie 1.6, oktober 2011). Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de opdrachtgever geëist. De inschrijver dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de inschrijver voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen. Indien nodig verstrekt de inschrijver daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

De inschrijver dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen dienen gescheiden van elkaar te worden opgeslagen. De opdrachtgever zal hiervoor de faciliteiten ter beschikking stellen. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De opdrachtgever zal zorgdragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. De inschrijver is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is. De inschrijver dient dagelijks schone moppen te gebruiken.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuwings-)instructies.

De inschrijver is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines. De opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal de inschrijver wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen van de opdrachtgever als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door de inschrijver.

Afval

Vuilniszakken dienen afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De inschrijver dient voor de afvalzakken te zorgen. Papierbakken worden leeggemaakt door medewerkers (conciërges) van de opdrachtgever op locatie.

De afvalstromen worden nog niet alle gevallen gescheiden in GFT, PMD, restafval en papier. Movare gaat binnen de contracttermijn over tot het verder scheiden van het afval en verwacht van Opdrachtnemer dat zij hier flexibel (en dus niet tegen meerkosten) volledig aan mee werkt en zelfs een bijdrage levert aan deze stappen op weg naar een milieubewuste afvalstrategie.

7.23 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de inschrijver te worden uitgevoerd. De sanitaire voorzieningen zoals handzeep, handdoekjes, toiletpapier, enz. worden door de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak. Indien er storing aan de apparatuur wordt geconstateerd door de schoonmaakmedewerker dient dit te worden gemeld bij de contactpersoon van de opdrachtgever.

7.24 Communicatie

De communicatie tussen de opdrachtgever en de inschrijver verloopt als volgt:

Centraal

- 4 keer per jaar overleg tussen de verantwoordelijke contractmanager van de opdrachtgever en de contactbeheerder van de inschrijver. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken. Inschrijver neemt hiertoe het initiatief.

In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

Decentraal

- 2 keer per jaar met de directe leiding (objectleiding) van de inschrijver en de contactpersoon van de locatie van de opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR) besproken. Inschrijver neemt hiertoe het initiatief.

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

De inschrijver dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Na gunning dient de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund een communicatieplan op te stellen conform bovenstaande frequenties en eisen.

Managementrapportage

De contractbeheerder van de opdrachtgever ontvangt uiterlijk binnen 3 weken na het verstrijken van ieder kwartaal op contractniveau en gesplitst per locatie een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Urenoverzicht -> overzicht daadwerkelijke productie uren per locatie afgezet tegen de gecalculerde uren per locatie, gesplitst in uren die zijn ingezet door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- Overzicht van inzet direct toezicht uren;
- Opleidingspercentage medewerkers;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Verloop medewerkers (vertrek / nieuwe medewerkers);
- Ziekteverzuimpercentage;
- Totaal financieel overzicht van de laatste drie maanden, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden;
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles;
- Resultaten kwaliteitbelevingsonderzoek;
- Resultaten audits;
- Resultaten DKS;
- Klachten en meldingen;
- Opvolgtijd klachten en meldingen;
- Alle gespreksverslagen communicatieplan centraal en decentraal.
- Mutatieoverzichten;
- Resultaten prestatie-monitor.

De inschrijver levert de managementinformatie aan in een format, dat schriftelijk is goedgekeurd door de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever dit wenst, wordt deze format door de inschrijver aangepast. Aanpassingen ten aanzien van de in de rapportage opgenomen informatie kunnen door de opdrachtgever te allen tijde worden aangevraagd. De inschrijver is vervolgens verplicht de nieuwe managementinformatie in het eerstvolgende kwartaal conform afspraak aan te leveren.

7.25 Facturering

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. Voor iedere locatie wordt een aparte factuur naar facturen@movare.nl gestuurd. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd d.m.v. een maandelijks verzamelfactuur per locatie. Bij deze verzamelfacturen dienen de afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden. Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- Locatie;
- Bijbehorende brinnummer;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW.
- Brinnummer te worden weergegeven.