

Programma van Eisen



Key-Quality BV
Amerikalaan 110
6199 AE Maastricht

Communicatiegegevens:
Telefoon: 088-554 50 00
E-mail: www.key-quality.nl

Referentienummer:
KQCK/25062024

Versie: 1.0
Datum: 19-08-2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Programma van Eisen	5
2.1	Personeel en Arbo	5
2.1.1	Overname personeel	5
2.1.2	Legitimatie.....	5
2.1.3	Personeel	5
2.1.4	SROI	5
2.1.5	Uitzendkrachten	5
2.1.6	Screening medewerkers.....	6
2.1.7	Opleiding & Cursussen.....	6
2.1.8	Toegang.....	6
2.1.9	Onderaannemer	7
2.1.10	Leiding.....	7
2.2	Schoonmaakwerkzaamheden	8
2.2.1	Werktijden & Personele bezetting	8
2.2.2	Werkprogramma's en planning werkzaamheden	8
2.2.3	Periodiek vloeronderhoud.....	9
2.2.4	Periodieke werkzaamheden	10
2.2.5	Glasbewassing	11
2.2.6	Werkwijze, Materialen & Middelen	12
2.2.7	Sanitaire artikelen	13
2.2.8	Extra- en Afroepwerkzaamheden.....	13
2.2.9	Overmacht.....	14
2.3	Communicatie.....	14
2.3.1	Calamiteiten.....	14
2.3.2	Communicatie opdrachtgever / opdrachtnemer.....	15
2.3.3	Veiligheid en Verzekering.....	16
2.4	Contractbeheer en kwaliteit	16
2.4.1	VSR-DKS controles (procescontrole)	17
2.4.2	VSR-KMS.....	17
2.4.3	KPI-Model	18
2.5	Implementatie & nulmeting	19

2.5.1	Implementatie.....	19
2.5.2	Nulmeting	19
2.6	Wettelijke bepalingen	19
2.7	Prijsaspecten	20
2.7.1	Prijzen	20
2.7.2	Contractwijzigingen & Opzegging	20
2.7.4	Facturatie.....	21
2.7.5	Betalingstermijn.....	21
2.7.6	Beëindiging contract.....	21

1 Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen voor schoonmaakonderhoud voor de scholen van Onderwijsgroep Oost- Brabant worden omschreven.

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

De Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Een Opdrachtnemer die niet aan alle eisen voldoet wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure en komt niet voor gunning in aanmerking.

2 Programma van Eisen

2.1 Personeel en Arbo

Opdrachtgever heeft eisen gesteld betreffende personeel en algemene Arbowetgeving. Onderstaand is per onderwerp weergegeven welke eisen er gesteld worden.

2.1.1 Overname personeel

In het kader van artikel 38 (Werkgelegenheid bij contractwisseling) van de CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf, dient opdrachtnemer het huidige schoonmaakpersoneel dat ten minste 1,5 jaar werkzaam is op de betreffende locatie en beschikt over een SVS-diploma (of gelijkwaardig) over te nemen. Wanneer het personeel vóór 2012 in dienst is en geen SVS-diploma in bezit heeft maar wel 1,5 jaar in dienst is, dienen zij ook overgenomen te worden.

In bijlage 8a en b vindt u terug welk schoonmaakpersoneel van de huidige opdrachtnemer in aanmerking komt om over genomen te worden. Hier dient u met uw inschrijving rekening mee te houden. Een actuele bijlage 8a hebben wij nog niet mogen ontvangen van de zittende partij, bij ontvangst wordt deze middels de NVI gedeeld.

2.1.2 Legitimatie

De medewerk(st)er(s) van de opdrachtnemer dienen een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben. Deze eis geldt voor al het (tijdelijke en vaste) personeel dat namens de opdrachtnemer werkzaam is op de locatie van de opdrachtgever.

2.1.3 Personeel

De tewerkgestelde medewerkers van opdrachtnemer dienen meerjarige ervaring en inzicht in bedrijfsprocessen te hebben. Tijdens de vakanties dient ten minste één vaste kracht aanwezig te zijn. Bij vervanging van ziekte of verlof dient de opdrachtnemer te werken met vaste invalmedewerk(st)ers.

De medewerkers dienen er representatief uit te zien. Het schoonmaakbedrijf stelt werkkleding ter beschikking.

De voorwerksters dienen vakinhoudelijk de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.

Zodat zij in staat zijn om met opdrachtgever te kunnen communiceren via het logboek als face-to-face.

2.1.4 SROI

Opdrachtgever heeft de wens om de samenwerking aan te gaan met een opdrachtnemer die veel waarde hecht aan de inzet van SROI-medewerkers. Goede begeleiding is in deze een belangrijke rol voor de opdrachtnemer. Verwachtingen dienen voor start van de werkzaamheden vastgelegd te worden. Met als belangrijkste voorwaarden dat de inzet van SROI voor de school geen extra werk met zich meebrengt.

In de huidige situatie is er geen sprake van inzet van SROI.

2.1.5 Uitzendkrachten

Inzet van uitzendkrachten heeft niet de voorkeur van Opdrachtgever, maar gaat akkoord met incidentele en tijdelijke inzet van uitzendkrachten, zolang deze onverkort voldoen aan de eisen zoals gesteld in paragraaf 2.1.3, 2.1.5 en 2.1.6. Daarnaast verwacht opdrachtgever dat uitzendkrachten goed worden geïnformeerd (o.a. over de

opdrachtgever, huisregels, schoonmaakprogramma) en ingewerkt/begeleid. Daarnaast dient opdrachtnemer te zorgen voor een stabiele bezetting en dienen wisselingen in personeel tot een minimum beperkt te worden.

Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de inzet van uitzendkrachten dit aan te geven en de uitzendkracht voor te stellen bij de betreffende locatie(s).

2.1.6 Screening medewerkers

Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer dat alle personen (ook voor het personeel van de glasbewassing, onderaannemers, bij afroep en andere periodieke werkzaamheden), die op locatie te werk worden gesteld, gescreend zijn.

De opdrachtnemer dient het volgende te kunnen overleggen, rekening houdend met de privacywet:

- Verklaring Omtrent Gedrag, screeningsprofiel 60. Onderwijs;
- Kopie geldig legitimatiebewijs;
- Kopie geldige verblijfsvergunning (indien van toepassing).

De VOG dient bij start van de overeenkomst maximaal 6 maanden oud te zijn. Voor iedere nieuwe (vaste of tijdelijke) medewerker dient ook een VOG van maximaal 6 maanden oud te worden overlegd. Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtgever het recht om voor medewerkers een actueel VOG op te vragen. Opdrachtnemer rekent hier geen (extra) kosten voor.

De Opdrachtnemer levert voor aanvang van werkzaamheden en vervolgens ieder kwartaal een update aan bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Mocht bij een controle door een officiële instantie blijken dat bovenstaande gegevens niet beschikbaar zijn bij de opdrachtgever, is Opdrachtgever gerechtigd eventuele bijkomende kosten door te belasten naar de opdrachtnemer. Tevens dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de gevraagde documenten binnen 2 uur beschikbaar worden gesteld binnen de richtlijnen van de AVG.

2.1.7 Opleiding & Cursussen

Bij aanvang van de werkzaamheden dient de opdrachtnemer een overzicht te overhandigen aan opdrachtgever met daarop kenbaar gemaakt welke diploma's en cursussen de personeelsleden, die op locatie(s) van opdrachtgever te werk worden gesteld, behaald hebben.

Het nieuw in te zetten personeel van de opdrachtnemer dient binnen 6 maanden na aanvang van de werkzaamheden bij opdrachtgever in het bezit te zijn van de vereiste diploma's zoals vakopleidingen, Cursus Coachend Leidinggeven en/of vergelijkbare diploma's die toepasbaar zijn binnen de schoonmaakbranche. Daarnaast dienen de medewerkers die overname plichtig zijn en niet voldoen aan de geëiste opleidingen en taal, binnen 6 maanden bijgeschoold te worden, zodat zij na 6 maanden op het geëiste niveau zitten.

2.1.8 Toegang

De opdrachtgever verstrekt sleutels voor de medewerkers van opdrachtnemer om toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. De medewerkers dienen te tekenen voor ontvangst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de sluiting van het gebouw en/of in een aantal gevallen ook voor opening van het gebouw. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels of druppels dient onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij definitief verlies van één of meer sleutels is opdrachtnemer aansprakelijk voor de schade die bestaat uit de kosten voor het vervangen van cilinders en/of sleutels.

Iedere schoollocatie is voorzien van een alarmbeveiliging. Opdrachtgever verstrekt de toegang- en afsluitcodes aan de contractverantwoordelijke van opdrachtnemer. Deze dienen te allen tijde gescheiden gehouden te worden van de desbetreffende sleutel en bij verlies of vermoedelijk verlies van de code, dient dit onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij tijdige melding kan de locatie een wijziging doorvoeren. Indien een locatie niet correct wordt betreden of afgesloten door medewerkers van opdrachtnemer en dit is duidelijk aantoonbaar te maken middels het registratiesysteem en hierdoor ontstaat directe- of indirecte schade, zijn de daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van opdrachtnemer.

De medewerkers van de opdrachtnemer verschaffen geen andere personen toegang in de locatie dan de medewerkers van het schoonmaakbedrijf.

2.1.9 Onderaannemer

De opdrachtgever eist voor zowel dagelijkse als periodieke werkzaamheden inzet van vaste medewerkers. Onderaanneming is niet toegestaan voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden, doch alleen voor specialistische werkzaamheden en glasbewassing. Er gelden voor medewerkers van de onderaannemer onverkort dezelfde regels als voor medewerkers van opdrachtnemer.

2.1.10 Leiding

De Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De verantwoordelijke manager of vergelijkbare functionaris van Opdrachtnemer dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. Deze manager zal regelmatig met contactpersonen van Opdrachtgever op de scholen de (teamleider OOP (onderwijs Ondersteunend Personeel) / Facilitair coördinator) teamleider Facilitair en/of extern contractbeheerder overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en denkt pro-actief mee bij mutaties.

De manager dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en de juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De manager dient tijdens kantooruren tussen 8:00 – 17:00 uur altijd bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

De taken en verantwoordelijkheden van de verantwoordelijke manager:

- Tactisch en operationeel aanspreekpunt voor de functionarissen van OGOB;
- Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten;
- Tussen 8:00-17:00 uur bereikbaar via mobiele telefoon;
- Opvolging en coördinatie van feedback en professionele communicatie naar de functionarissen van OGOB;
- Opvolging van de KPI 's en uitvoering van de eventuele controles;
- Kwaliteitsopvolging (ook bij externe metingen);
- Opvolgen van veiligheid bij eigen medewerkers en medewerkers van mogelijke onderaannemers;
- Snelle en accurate opvolging (binnen 24 uur) van e-mails en communicatie;
- Bij zaken die Opdrachtgever als spoed aanduidt, Opdrachtgever goed op de hoogte houden tot de betreffende activiteit is afgerond;
- Opstellen van juiste managementinformatie en opvolging hiervan;
- Aanwezigheid bij overleg met de verantwoordelijke contactpersonen van OGOB (zie paragraaf communicatie);
- Juiste facturatie (zie paragraaf facturatie) en zorgen voor vlot proces omtrent offertes;

- Opvolging van klachten en meldingen;
- Coachen en motiveren van medewerkers;
- Initiëren van verbetervoorstellen (2x per jaar) op operationeel en strategisch niveau.

De Opdrachtnemer zal zorgen voor voldoende vrijgestelde directe leiding, waarmee de gestelde kwaliteitseisen worden behaald en voldoet aan de behoefte van het schoonmaakteam. De uren van de verantwoordelijke manager zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal 1x per 2 weken bezocht kan worden. De Opdrachtnemer heeft de verplichting te kunnen aantonen dat het gevraagde percentage direct leidinggevende uren ook daadwerkelijk wordt ingezet. Tijdens de bezoeken aan de locatie dient er ten minste begeleiding van de medewerker en maandelijks een DKS (Dagelijks Controle Systeem) controle per locatie plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het (digitale) logboek af te tekenen. Daarnaast heeft de directe leiding periodiek evaluatiegesprekken met teamleider OOP (onderwijs Ondersteunend Personeel) of de teamleider Facilitair. De verslagen worden gedeeld met OGOB, middels een gezamenlijke Teams-omgeving of het digitaal platform voor vastgoedbeheer.

2.2 Schoonmaakwerkzaamheden

2.2.1 Werktijden & Personele bezetting

De werkzaamheden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud vinden plaats op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) **gebaseerd op 200 schoonmaakdagen in een schooljaar**. In overleg met opdrachtgever wordt per locatie bepaald wat de werktijden worden. De tijden voor de schoonmaakwerkzaamheden tijdens open dagen en –avonden dienen op locatie besproken te worden.

Alle evenementen waardoor de schoonmaaktijden wijzigen, worden twee weken vooraf kenbaar gemaakt. Opdrachtnemer past de werktijden aan, wanneer aan deze voorwaarden is voldaan. Wanneer activiteiten later dan 2 weken van tevoren worden gemeld, wordt gezamenlijk naar een redelijke oplossing gezocht. Van opdrachtnemer wordt hierin een proactieve rol verwacht, bijvoorbeeld door het regelmatig raadplegen van de jaarkalender van de betreffende locatie.

Indien (een) vaste medewerk(st)er(s) verhinderd is, worden er vaste invalkrachten ingezet. Deze invalkrachten dienen voorafgaande aan het werk geïnformeerd te zijn door de leidinggevende van opdrachtnemer over de werkwijze bij opdrachtgever. Tevens wordt deze medewerker voor aanvang van de werkzaamheden voorgesteld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Kosten voor vervanging zijn voor rekening van opdrachtnemer en dienen in de calculaties te zijn verwerkt. Bij vervanging tijdens verlof of vakantie dient altijd ten minste één vaste medewerker aanwezig te zijn.

2.2.2 Werkprogramma's en planning werkzaamheden

De basis voor de dienstverlening wordt bepaald door:

- De werkprogramma's per ruimtesoort in combinatie met frequentie en vloerafwerking conform bijlage 3 per perceel.
- De beschreven resultaten per programma, zoals vastgelegd in bijlage 7.
- De toelichting op de handelingen als vastgelegd in bijlage 6.

De basis frequentie is 5 dagen per week, gedurende 40 weken per jaar. Voor elk perceel geldt dat gedurende de vakanties die twee weken of langer duren (mei- en zomervakantie m.u.v. de kerstvakantie), er een aantal dagen wel schoolmedewerkers aanwezig zijn.

Hierbij is het aannemelijk dat de locatie waar het betrekking op heeft extra schoonmaak afroept. Dit zal geschieden tegen het afgesproken regietarief in bijlage 4 indien de 200 dagen schoonmaak overschreden zijn. De schoon te maken ruimtes, schoonmaakdagen en schoonmaaktijden zullen per schooljaar in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden bepaald en vastgelegd in de jaarplanning. Opdrachtnemer neemt hierin het initiatief.

Dit is in beginsel niet van toepassing op locatie Willibrord Gymnasium, daar verzorgen de eigendienst medewerkers de schoonmaak in deze periode. Op locatie Gasthuisstraat zijn in de vakantieperiodes geen medewerkers aanwezig.

Minimaal vier weken voor de start van de opdracht wordt door de opdrachtnemer de werkprogramma's ter goedkeuring voorgelegd aan de contactpersoon van de opdrachtgever. Voor ruimten waarin minder dan vijf dagen per week schoonmaakactiviteiten plaatsvinden wordt op een duidelijk overzicht weergegeven op welke dagen er wordt schoongemaakt. De planning, voor dagen waarop wordt schoongemaakt, wordt opgesteld in overleg met de opdrachtgever. Wekelijkse werkzaamheden in het programma worden op dag niveau gepland. Periodieke werkzaamheden in het werkprogramma worden op weekniveau gepland. De planning wordt ter goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever.

Wijzigingen op de planning worden pas na overleg doorgevoerd. Op alle planningen wordt een versienummer en een datum van opstellen weergegeven. Actuele planningen zijn steeds aanwezig in alle werkkasten en indien gewenst in de leslokalen. Veiligheidsbladen van de te gebruiken reinigingsmiddelen zijn ook te vinden in de werkkasten (voor meer informatie over veiligheidsbladen zie paragraaf 2.2.6).

2.2.3 Periodiek vloeronderhoud

Periodiek vloeronderhoud wordt optioneel uitgevraagd. Dit betekent dat opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om deze werkzaamheden om kwaliteits- of operationele redenen aan een andere partij te gunnen.

Het periodiek schrobben van harde vloeren (bij een frequentie van 4 of minder) is wel onderdeel van het periodiek vloeronderhoud. Het aantal m2 van de betreffende vloeren zijn te vinden in bijlage 3.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij opdrachtgever informeert wanneer het periodieke vloeronderhoud wordt uitgevoerd; zowel in de jaarplanning vermelden als wel een aankondiging één week voor uitvoering van de werkzaamheden. Indien de werkzaamheden in een schoolvakantie plaatsvinden dient de uitvoering uiterlijk één week voor start van de vakantie aangekondigd te worden. Indien de uitvoering afwijkt van de vastgestelde jaarplanning, dient opdrachtnemer dit af te stemmen met de teamleider OOP/ teamleider Facilitair tenminste twee weken voor de beoogde (nieuwe) uitvoerdatum.

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbowetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden te worden met de veiligheid van de gebruikers in het pand.

Facturering van het periodiek vloeronderhoud dient te worden verwerkt in het maandbedrag.

Afroep van periodiek vloeronderhoud zie paragraaf 2.2.8

2.2.4 Periodieke werkzaamheden

Voor de start van het uitvoeren van het periodieke werkzaamheden dient opdrachtnemer na verzoek van opdrachtgever binnen een maand een Plan van Aanpak te hebben overhandigd.

In dit Plan van Aanpak wordt omschreven op welke wijze de periodieke werkzaamheden worden uitgevoerd. Onder periodieke werkzaamheden wordt zowel de eindbeurt van de desbetreffende ruimte als het schrobben van harde vloeren (bij een frequentie van 5 of meer), zoals vermeld in bijlage 3, verstaan. Voor verdere informatie over de verklaring werkzaamheden wordt u verwezen naar bijlage 6.

Aan het begin van elk kalenderjaar levert de opdrachtnemer een periodieke jaarplanning aan waarop alle periodieke werkzaamheden (met een frequentie van 10 of lager) staan omschreven en op weekniveau gepland. Opdrachtgever geeft akkoord op de jaarplanning waarna gedurende dat jaar de werkzaamheden volgens de planning uitgevoerd kunnen worden. Indien opdrachtgever dit wenst worden de periodieke tussen- en/of eindbeurt in vakanties uitgevoerd. Opdrachtnemer stemt dit af per locatie.

Indien periodieke werkzaamheden in een vakantie worden uitgevoerd dient dit te worden opgeleverd door de objectleiding.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de Opdrachtnemer naast de jaarplanning een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van de Opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Deze lijst moet (digitaal) inzichtelijk zijn voor de locatieverantwoordelijke van OGOB. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Indien blijkt dat de werkzaamheden structureel juist zijn uitgevoerd kan in onderling overleg afgeweken worden van de controle frequentie.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 10 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 8 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbowetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden te worden met de veiligheid van de gebruikers in het pand.

Facturering van de periodieke werkzaamheden dient te worden verwerkt in de maandfactuur. Te allen tijde wordt er gebruik gemaakt van een separate werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de periodieke werkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van opdrachtgever ondertekend. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Mogelijk wordt dit in toekomst gedigitaliseerd via het vastgoedbeheer platform. Indien dit het geval is wordt medewerking van Opdrachtnemer ge-eist. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden plaatsvinden. Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor opdrachtgever verbonden

zijn. Pas na het indienen van een ondertekende werkbond door een daarvoor bevoegde persoon wordt de betreffende factuur betaalbaar gesteld.

2.2.5 Glasbewassing

2.2.5.1 Frequentie

De glasbewassing en reiniging zonnepanelen wordt optioneel uitgevraagd. Dit betekent dat opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om deze werkzaamheden om kwaliteits- of operationele redenen aan een andere partij te gunnen. Het is gebruikelijk dat opdrachtgever de glasbewassing 2 keer per jaar afroept.

Wel dient wekelijks vlekken en vingertasten verwijderd te worden op separatieglass.

Bij locatie de Laarbecke (In perceel 1) zit bij de receptie aan de binnenzijde bovenin plexiglas. Dit dient te worden meegenomen bij het uitvoeren van de glasbewassing. De bovenzijde van de receptie is dichtgemaakt met polycarbonaat dakplaten (12m²) werkhoogte 2.60m. Dit betreft het aangegeven plexiglas en is opgenomen in bijlage 5a- invulformulier glasbewassing regel 15. Als men de ramen van het kantoor van de adjunct-directeur boven de receptie gaan wassen zal men houten steigerplanken hierop moeten plaatsen om eroverheen te lopen of vanaf de begane grond een kleine flex hoogwerker te gebruiken.

Ook de glazen vensterbanken op hoogte zijn onderdeel van de glasbewassing en zijn aanwezig boven elk raamelement aan de binnen- en buitenzijde op de begane grond en eerste verdieping.

Diverse opgenomen m² glas en zonnepanelen in bijlage 5a en 5b zijn fictief. Deze m² dienen te worden ingemeten bij de eerste uitvoeringsbeurt. Facturering vindt plaats op basis van de tarieven als opgenomen in bijlage 5a en 5b.

De opdrachtgever geeft voor iedere glasbewassingsbeurt een aparte opdracht, waarbij de opdrachtnemer een aparte factuur bij opdrachtgever in rekening brengt. Indien de glasbewassingswerkzaamheden worden uitgevoerd zonder daar expliciet opdracht voor te hebben gekregen, worden deze uitgevoerde werkzaamheden als niet uitgevoerd beschouwd.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om (een gedeelte van) het glas na te laten meten door een derde partij en op detailniveau weer te geven aan opdrachtgever. De aangeboden m² is de nieuw basis voor het contract, facturering vindt plaats op basis van de tarieven zoals opgenomen in bijlage 5a en 5b.

2.2.5.2 Uitvoering

Voor de start van de glasbewassingwerkzaamheden dient inschrijver na verzoek van opdrachtgever binnen een maand een RI&E en Plan van Aanpak per locatie van opdrachtgever overlegd te hebben. De uitkomsten RI&E dienen vooraf gecalculeerd te worden in de prijs van de inschrijver. Indien uit de RI&E zaken naar voren komen die kostenverhogend zijn en die niet konden blijken uit de schouw of aanbestedingsdocumenten, treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over de verrekening van deze kosten. Het is aan opdrachtnemer om aan te tonen dat hij deze kosten niet had kunnen voorzien.

De werkzaamheden zullen over het algemeen uitgevoerd worden buiten onderwijstijden op de werkdagen maandag t/m vrijdag.

Indien, op verzoek van de opdrachtgever, buiten deze dagen de werkzaamheden dienen plaats te vinden, zullen hier cao-toeslagen aan verbonden zijn.

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbowetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden het RI&E aanwezig te zijn.

Te allen tijde wordt er gebruik gemaakt van een werkbond. Na goedkeuring van de uitvoering van de glasbewassing werkzaamheden wordt deze werkbond door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van opdrachtgever ondertekend.

Facturering van de glasbewassing vindt plaats na uitvoering. Van de werkbond dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden gaan plaatsvinden. Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor de opdrachtgever verbonden zijn. Pas na het indienen van een ondertekende werkbond door een daarvoor bevoegde persoon wordt de factuur als betaalbaar gesteld.

Voor de operationele zaken van de glasbewassing geldt dat de opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden om rechtstreeks met de glazenwasser afstemming plaats te laten vinden.

De glasbewassing kan, daar waar noodzakelijk en mogelijk, worden uitgevoerd middels de Tuckerpool methodiek met osmose water.

2.2.5.3 Resultaat

Bij het reinigen van het binnen-, buiten- en separatieglass dient tevens de omlijsting en de gevelbeplating te worden gereinigd. Onder omlijsting wordt het complete kozijn en de bijbehorende vensterbanken verstaan. Verder dienen na uitvoering vervuiling als vingertasten, spinrag, en LET OP, plakbandresten, stickerresten, aanslag en andere storende vervuiling verwijderd te worden.

Spinnen- en vliegenpoep, gehecht vuil of andersoortige vervuiling zal tijdens de glaswasbeurt verwijderd worden van ramen, deuren en omlijstingen.

Het resultaat wordt na oplevering door de verantwoordelijke op locatie gecontroleerd.

2.2.6 Werkwijze, Materialen & Middelen

Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de opdrachtgever vereist. Zodoende besteedt de opdrachtnemer bij de werkzaamheden aandacht aan de beperking van milieubelasting.

De opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorlichting aan het personeel betreffende een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en – hulpmiddelen, energiegebruik en overige voorschriften.

Om als opdrachtgever inzicht te krijgen in deze vereisten, overhandigd de opdrachtnemer na gunning een lijst met de materialen, middelen en machines die gebruikt worden tijdens het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden. Deze lijst dient gespecificeerd te zijn per categorie. Ook het vloeronderhoud dient apart per categorie beschreven te zijn.

Om zo veilig mogelijk te werken met chemische stoffen door een professionele schoonmaker dienen alle schoonmaakmiddelen te voldoen aan richtlijnen van zowel de REACH-wetgeving als de Arbowetgeving.

Het is verplicht om een veiligheidsbeoordeling te hebben voor gevaarlijke chemische stoffen. Om de schoonmaker op de juiste manier te informeren over het gebruik van de schoonmaakmiddelen dient een GEIS, ofwel algemeen blootstellingsinformatieblad, ter beschikking te zijn.

Om te kunnen voldoen aan deze wetgeving stelt de opdrachtgever de volgende eisen aan de schoonmaakmiddelen die de inschrijver gebruikt:

- Alle schoonmaakmiddelen dienen te voldoen aan de REACH-wetgeving;
- Alle schoonmaakmiddelen dienen geëtiketteerd te zijn volgens de vereisten van de CLP-verordening;
- Voor alle schoonmaakmiddelen dient een GEIS, of een vergelijkbaar ander veiligheidsinformatieblad, ter beschikking te zijn;
- De GEIS, of het vervangend informatieblad, dient vertaald te zijn naar werkinstructies voor de schoonmaakmedewerker. Tevens dient deze te allen tijde gehanteerd te worden door de schoonmaakmedewerker.

Verder dient de dienstverlener gebruik te maken van energiezuinige apparaten.

2.2.7 Sanitaire artikelen

De opdrachtgever stelt de sanitaire benodigheden (vulling voor zeep- en handdoekenautomaten alsmede toiletrollen) ter beschikking. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Het bijvullen van de sanitaire artikelen, in de sanitaire ruimtes en leslokalen en het ledigen van de afvalbakjes en het ledigen van de waterbakjes van de handblowers (De handblowers heeft alleen betrekking op locatie Molenstraat en Deltaweg) in de sanitaire ruimtes behoort tot de dagelijkse werkzaamheden van de opdrachtnemer. 1x per maand of indien vaker nodig verwisseld opdrachtnemer de zakken van de damesverbandcontainers op locatie Molenstraat, Deltaweg en Gasthuisstraat. 2x per jaar reiniging van de filters handblowers (locatie Molenstraat en Deltaweg).

Tevens vraagt opdrachtgever optioneel de prijs uit voor de levering en vervanging van dameshygiëne containers (zie bijlage 4). Dit betekent dat opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om deze dienstverlening om kwaliteits- of operationele redenen aan een andere partij te gunnen.

2.2.8 Extra- en Afroepwerkzaamheden

Indien er buiten het bestaande contract extra- of afroepwerkzaamheden verricht dienen te worden, zullen deze separaat worden verrekend met behulp van de door opdrachtnemer opgegeven prijzen in bijlage 4. Het aanvragen van deze extra- of afroepwerkzaamheden kan enkel door de contactpersoon van opdrachtgever schriftelijk worden opgedragen.

Na aanvraag wordt er gebruik gemaakt van een werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de extra- of afroepwerkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van de opdrachtgever ondertekend. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden gaan plaatsvinden.

Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor de opdrachtgever verbonden zijn. Pas na het indienen van een ondertekende werkbbon door een daarvoor bevoegde persoon wordt de betreffende factuur betaalbaar gesteld.

2.2.9 Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan elk van de wil van Opdrachtgever onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert en welke noch krachtens de wet, nog naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van Opdrachtgever behoort te komen. In ieder geval is onder overmacht begrepen: belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van bevoegde internationale of nationale (overheids)instanties, bedrijfsbezetting, blokkade, embargo, oorlog, pandemie, stroomstoring, storing in (tele)communicatielijnen, brand, ontploffing, waterschade, overstroming, blikseminslag en andere natuurrampen en calamiteiten, alsmede omvangrijke ziekte van epidemiologische aard van personeel.

Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij de opdrachtgever niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, worden de niet uitgevoerde werkzaamheden, met uitzondering van de vaste kosten, door opdrachtnemer gecrediteerd aan opdrachtgever. Onder vaste kosten wordt verstaan:

- Loonkosten van de vaste werkzaamheden (van overheidswege toegekende subsidie op vaste loonkosten mag niet doorberekend worden aan opdrachtgever);

Over de overige kosten en inzet worden aanvullende afspraken gemaakt.

Er is een wederzijdse verplichting het gesprek aan te gaan. In dien de overmacht situatie aanhoudt zullen partijen met elkaar in overleg treden om de schade voor beide partijen zo veel als mogelijk te beperken/verkleinen.

Opdrachtnemer kan zich alleen op overmacht beroepen wanneer hij daarvan zo spoedig mogelijk onder overlegging van de nodige bewijsstukken aan Opdrachtgever mededeling doet. Eventuele bijkomende kosten voor Opdrachtgever worden verhaald op Opdrachtnemer.

2.3 Communicatie

Communicatie dient te allen tijde te lopen via de daarvoor aangegeven kanalen. Onderstaand treft u de uitleg per onderwerp aan over de routing die gevolgd dient te worden.

2.3.1 Calamiteiten

De opdrachtnemer dient 24/7 bereikbaar te zijn voor calamiteiten. Hiervoor dient de opdrachtgever één alarmnummer te ontvangen. Bij calamiteiten dient binnen 1 uur na melding opdrachtnemer met een geaccepteerde oplossing te komen.

Voor opdrachten bij calamiteiten wordt er gebruik gemaakt van een werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de werkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van de opdrachtgever ondertekend. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden gaan plaatsvinden.

Minimaal een maand voor aanvang van de overeenkomst wordt door de geselecteerde inschrijver een calamiteitenplan ter goedkeuring overlegd aan de opdrachtgever.

Ten overvloede: indien de calamiteit van een zodanige aard is dat de verzekering wordt ingeschakeld (bijvoorbeeld brand, overstroming), is de verzekeraar (of de stichting Salvage namens de verzekeraar) verantwoordelijk voor het inschakelen van een gespecialiseerd schoonmaakbedrijf en heeft opdrachtnemer dus geen aanspraak om deze werkzaamheden uit te voeren. Ook behoudt opdrachtgever zich het recht voor om bij

calamiteiten een andere, gespecialiseerde dienstverlener in te schakelen. In dat geval zal opdrachtgever opdrachtnemer hier over informeren.

2.3.2 Communicatie opdrachtgever/ opdrachtnemer

De opdrachtgever wenst na gunning een overzicht te ontvangen met daarop aangegeven hoe de communicatie verloopt tussen de diverse voor de opdracht relevante afdelingen. Tevens dient op deze lijst zichtbaar te zijn welk overleg gevoerd wordt tussen de leidinggevende medewerkers en de uitvoerende medewerkers van de opdrachtnemer.

2.3.2.1 Verantwoordelijken vanuit opdrachtgever

Operationeel is de teamleider OOP (onderwijs Ondersteunend Personeel) of de teamleider Facilitair van de diverse locaties aanspreekbaar en verantwoordelijk voor het schoonmaakonderhoud voor de betreffende school.

Bovenschoolse onderwerpen, strategisch/tactisch overleg, contractbeheer en kwaliteit is belegd bij de Stafdienst Facility Management.

Een overzicht met betrokken contactpersonen wordt na gunning verstrekt aan de opdrachtnemer.

2.3.2.2 Logboek

De opdrachtnemer dient in beginsel een fysiek logboek ter beschikking te stellen voor de communicatie tussen uitvoerende de medewerkers van de opdrachtnemer en de verantwoordelijke contactpersonen van de opdrachtgever op locatie. Het fysieke logboek dient voor de dagelijkse communicatie op locatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.

Elke keer als een medewerker van de opdrachtnemer op locatie komt, wordt het logboek ingezien en afgetekend. Alle boodschappen worden gelezen en indien nodig teruggekoppeld middels een schriftelijke reactie. Deze reactie wordt voorzien van naam van de lezer met datum.

Gedurende de contractperiode wil Opdrachtgever meer naar digitalisering, en daardoor op termijn over gaan naar een digitaal logboek. Opdrachtgever zal aangeven vanaf welk moment zij hier gebruik van wensen te maken. De kosten voor het beschikbaar stellen van een digitaal logboek zijn voor rekening van opdrachtnemer.

2.3.2.3 Vloerenlogboek

Om de onderhoudskwaliteit van de vloeren te waarborgen stelt de opdrachtgever de eis dat opdrachtnemer een vloerenlogboek samenstelt gedurende de overeenkomst indien opdrachtnemer het vloeronderhoud uitvoert. Het doel van een vloerenlogboek is om van het vloeronderhoud inzichtelijk te maken.

De onderhoudsmethode, gebruikte onderhoudsmiddelen en datum van werkzaamheden worden binnen dit logboek bijgehouden, zodat zowel de opdrachtgever als degene die de vloer behandelt te allen tijde weet welke handelingen, producten en middelen zijn toegepast op de betreffende vloeren. Elke handeling van de vloer wordt in het logboek vermeld met de datum van uitvoering, omschrijving handeling en de gebruikte middelen. Ook worden alle bijzonderheden van de vloer omschreven. Het is aan de opdrachtnemer om dit logboek up-to-date te houden. Per kwartaal levert de opdrachtnemer een rapportage van de vloeren aan. Hierin wordt duidelijk wat de staat is van de vloer en welk onderhoud geadviseerd wordt.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het samenstellen van een 0-punt bij de start van de overeenkomst. Het 0-punt zal als referentiepunt dienen bij de start van het

vloerenlogboek. Het 0-punt wordt voorgelegd aan opdrachtgever voor akkoord, waarna de rapportage definitief wordt.

2.3.2.4 Overleg

Minimaal één keer per jaar wordt op stichtingsniveau overleg gepleegd, evaluatie op tactisch/strategisch niveau, met de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contactpersoon namens de opdrachtgever.

Minimaal vier keer per jaar wordt op vestigingsniveau overleg gepleegd met de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contactpersoon namens de opdrachtgever. Onderwerpen van het gesprek zijn in ieder geval de ontwikkeling van de contractomvang, resultaten van kwaliteitscontrole, vloeronderhoud en klachten.

De opdrachtnemer verstuurt binnen één week na het plaatsvinden van het overleg schriftelijk verslag aan alle betrokkenen. Na ontvangst is er de mogelijkheid voor Opdrachtgever om eventueel nog opmerkingen/aanpassingen op het verslag door te geven. Na goedkeuring van de Opdrachtgever wordt het schriftelijk verslag definitief geaccordeerd. De opdrachtnemer en de opdrachtgever vaardigen personen naar het overleg af die gemachtigd zijn zelfstandig beslissingen te nemen ten aanzien van de overeenkomst.

2.3.3 Veiligheid en Verzekering

Er mogen geen schoonmaakmedewerk(st)er(s) alleen in het pand verblijven zonder dat dit bekend is bij de objectleiding.

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor door opdrachtnemer ontstane schade aan gebouwen, inventaris, personen of eigendommen van opdrachtgevers personeel, cliënten, leerlingen en bezoekers. Opdrachtgever zal een schadevoorval binnen een maand na de gebeurtenis bij opdrachtnemer melden.

Meer informatie en nadere eisen over verzekeringen is te vinden in het aanbestedingsdocument H5.2.1.1 Verzekering.

2.4 Contractbeheer en kwaliteit

Contractbeheer ten behoeve van het schoonmaakcontract zal onderverdeeld worden in twee hoofd items:

- Periodieke overleggen op basis van managementrapportages
- Kwaliteitscontroles

De periodieke overleggen, de inhoud en de frequentie e.d. zijn uitgewerkt in paragraaf 2.3.2.4.

De kwaliteitscontroles zijn onderverdeeld in 3 verschillende, doch complementaire soorten audits:

- 1) **VSR-DKS controles (procescontrole)**, per school minimaal 1 x per maand, uitgevoerd door opdrachtnemer;
- 2) **VSR-KMS controles (controle op de technische kwaliteit)**, per school minimaal 4 x per jaar, uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij;
- 3) **Deskundigenmeting (controle op beleving en communicatie)**, per school minimaal 1 x per jaar en uitgevoerd door een contactpersoon per school onder begeleiding van de externe onafhankelijke partij. Punten waarop minimaal getoetst wordt betreffen:
 - Beleving schoonmaak door gebruikers van het pand;

- Communicatie en bereikbaarheid objectleiding;
- Gebruik logboek op locatie;
- Aanwezigheid en juistheid taakkaarten en (periodieke) planningen;
- Staat werkkasten en werkkarren;
- Staat en hoeveelheid materiaal en middelen;
- Aanbevelingen/advies.

2.4.1 VSR-DKS controles (procescontrole)

De Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per maand (10 keer per jaar) een DKS-controle uit per school en stuurt de controlestaat digitaal naar de contractmanager van de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer zal zorgdragen dat de trends en conclusies worden opgenomen in de managementrapportages.

2.4.2 VSR-KMS

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem. De kwaliteitsmetingen worden per school door de Opdrachtgever uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is in principe viermaal per jaar. De Opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De volgende AQL waarden worden daarbij gehanteerd:

- | | |
|-------------------|----|
| • Leslokalen | 7% |
| • Kantoren | 7% |
| • Sanitair | 4% |
| • Verkeersruimten | 7% |

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

Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

2.4.2.1 Aankondiging controle(s)

De opdrachtnemer wordt per e-mail of telefonisch uitgenodigd om bij de controle(s) aanwezig te zijn. Echter, indien er geen vertegenwoordiger van opdrachtnemer bij aanvang van de controle op locatie aanwezig is, zal de controle op normale wijze doorgang vinden. Opdrachtnemer zal dan via de rapportage op de hoogte worden gesteld van het behaalde resultaat. Opdrachtgever heeft het recht om hiervan af te wijken en controles uit te voeren zonder dat opdrachtnemer hiervoor is uitgenodigd.

Om ervoor te zorgen dat de opdrachtnemer voor de controle geen extra werkzaamheden gaat verrichten, wordt de controle pas na 16.00 uur de dag van tevoren aangekondigd bij de opdrachtnemer. Indien er aanwijzingen zijn dat er extra inspanning geleverd is voor aanvang van een controle, behoudt de opdrachtgever zich het recht om de controle te annuleren. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Indien het vermoeden is dat extra inspanning verricht wordt voor de controles, dan heeft de opdrachtgever het recht om te bepalen om de controles (tijdelijk) niet aan te kondigen.

2.4.2.2 Procedure bij onvoldoende resultaat

De hieronder weergegeven procedures treden in werking indien:

- voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor meting niet kan worden uitgevoerd;
- En/of
- er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Procedure bij onvoldoende resultaat:

- De Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat binnen tien (10) werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau;
- Na deze periode (tot maximaal 15 werkdagen na de eerste controle) vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën;
- De kosten voor de hercontrole zijn voorrekening van de opdrachtnemer;
- Indien het resultaat van de hercontrole wederom onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft bovenstaande procedure onverminderd van kracht. Tevens overhandigt Opdrachtnemer binnen een week een Plan van Aanpak waarin staat beschreven hoe en binnen welk tijdsbestek het is opgelost. Er vindt bovenschols met de Stafdienst FM en de Teamleider OOP/ teamleider facilitair van de betreffende locatie een overleg plaats. In dit overleg wordt het Plan van Aanpak besproken en indien er door opdrachtgever voor wordt gekozen om af te wijken van bovenstaande periode van de hercontrole, wordt het tijdsbestek waarin de hercontrole plaatsvindt in dit overleg onderling bepaald. Opdrachtnemer plant het gesprek in. Indien opdrachtgever hiertoe besluit, kan er tevens 10% ingehouden worden op de maandfactuur van de betreffende locatie waar de onvoldoende is behaald. De opdrachtgever ontvangt een creditnota van de opdrachtnemer;
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer de kwaliteit onvoldoende (controle en 2 hercontrole) is de Opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de Opdrachtgever het recht geeft het totale contract van de betreffende locatie met directe ingang te beëindigen. Indien dit van toepassing is, zal de partij van het andere perceel de betreffende locatie overnemen tegen de geldende normen zoals ingediend bij het perceel die onder contract vallen. Indien er een locatie gerelateerde reden is om af te wijken van die kengetallen, dient de opdrachtnemer dit te motiveren bij opdrachtgever en wordt hier in overleg overeenstemming over bereikt.

OF

de opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om zonder verder opgaaf van reden, het gehele contract met de opdrachtnemer voor de betreffende locatie te beëindigen. Indien dit van toepassing is, zal de wachtkamerconstructie in werking treden zoals vermeld in paragraaf 3.16 in het Aanbestedingsdocument. Het is aan Opdrachtgever of en van welke optie deze gebruikt maakt.

Door middel van het indienen van de inschrijving verklaart de Opdrachtnemer zich akkoord met deze procedures.

2.4.3 KPI-Model

Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatie in samenspraak met Opdrachtgever een KPI-model op. In dit KPI-model worden afspraken geborgd zodat ze tijdens het contract gemeten kunnen worden. In samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt de norm bepaald en een consequentie bepaald bij het niet behalen van deze norm. In het KPI-model dienen de onderwerpen beheersbaarheid, communicatie, personeel en kwaliteit minimaal terug te komen. Opdrachtgever kan hier nog extra onderwerpen aan

verbinden. Het KPI-model wordt tijdens ieder kwartaaloverleg besproken, voorafgaand aan dit overleg wordt een rapportage van de KPI's door Opdrachtnemer aangeleverd. Het KPI-model is pas definitief als deze is goedgekeurd door Opdrachtgever.

2.5 Implementatie & nulmeting

2.5.1 Implementatie

Minimaal een maand voor aanvang van de overeenkomst wordt door de geselecteerde inschrijver een implementatieplan overlegd aan opdrachtgever. In dit plan staat wie, wanneer wat doet om zo snel mogelijk het overeengekomen kwaliteitsniveau te bereiken. De eerste kwaliteitscontrole zal niet eerder dan twee maanden na start van de overeenkomst worden uitgevoerd.

2.5.2 Nulmeting

Na gunning worden nulmetingen uitgevoerd waarbij de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden worden beoordeeld. Een eventuele achterstand in het dagelijks onderhoud dient kostenneutraal binnen één maand na start van de overeenkomst weggewerkt te worden.

Op basis van de beoordeling dient de latende partij een eventuele achterstand in periodiek schoonmaakonderhoud te herstellen. De nulmeting wordt uiterlijk een maand voor de start van de nieuwe overeenkomst uitgevoerd, zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. Blijkt bij start van de nieuwe overeenkomst dat meldingen uit de nulmeting niet of onvoldoende zijn uitgevoerd, zal de nieuwe opdrachtnemer binnen één week de onafhankelijke partij hiervan op de hoogte te stellen. Middels een eventuele tweede nulmeting zal beoordeeld worden welke herstelwerkzaamheden op de latende partij verhaald worden.

De nulmeting is niet van toepassing op glasbewassing.

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke partij, waarbij de kosten van de eerste nulmeting voor rekening komen van de Opdrachtgever. Voor aanvang van de nulmeting worden opdrachtgever, de latende en de gegunde partij uitgenodigd om bij deze meting aanwezig te zijn. In hoge uitzondering kan opdrachtgever bepalen dat op enkele locaties geen nulmeting uitgevoerd dient te worden.

2.6 Wettelijke bepalingen

De opdrachtgever stelt als eis dat de opdrachtnemer zich houdt aan de geldende cao-bepalingen.

De opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer het volgende in acht heeft genomen:

- Opdrachtnemer heeft voldaan aan alle verplichtingen ten aanzien van de betaling van de sociale zekerheidsbijdragen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij gevestigd is of van het land van de aanbestedende dienst;
- Inschrijver heeft aan alle verplichtingen voldaan ten aanzien van de betaling van belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd of van het land van de aanbestedende dienst;
- Inschrijver heeft zich niet in ernstige mate schuldig gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de inlichtingen die kunnen worden verlangd, of die inlichtingen niet heeft verstrekt.

2.7 Prijsaspecten

2.7.1 Prijzen

- 1) Alle te noemen prijzen zijn **Inclusief BTW**, tenzij anders is vermeld.
- 2) Prijzen zijn voor alle gevraagde onderdelen en aanverwante dienstverlening zonder beperkende voorwaarden inclusief alle bijkomende kosten (zoals reiskosten, administratiekosten, ziektekosten e.d.).
- 3) Alle te noemen prijzen zijn inclusief alle benodigde materialen, machines, plasticzakken en middelen.
- 4) Bergruimten, water en elektriciteit worden door opdrachtgever kosteloos ter beschikking gesteld. Indien nodig wordt voor de medewerkers van de opdrachtnemer kosteloos garderoberuimte, pauzeruimte, koffie en thee ter beschikking gesteld. Het gebruik maken van of het plaatsen van een wasmachine dient in overleg met de locatie plaats te vinden.
- 5) Op de formulieren in bijlagen 3, 4 en 5 dient de inschrijver alle gevraagde prijzen te vermelden.
- 6) Op de formulieren in bijlagen 3,4 en 5 opgenomen prijzen zijn geldig van 1 februari 2025 t/m 31 december 2025.
- 7) Het digitaal bijgevoegde Excel bestand zal worden gebruikt om de totale kosten voor het schoonmaakonderhoud te bepalen op het moment van aanbesteding. Daartoe worden de door de inschrijver op te geven prijzen per locatie gecombineerd met de ruimtestaat. Aan de m² die tijdens de aanbesteding worden gehanteerd kunnen geen rechten worden ontleend.

2.7.2 Contractwijzigingen & Opzegging

Alle latere contractwijzigingen, uitbreidingen en inkrimpingen, zullen worden gedaan op basis van de aangeboden en contractueel vastgelegde prijzen en kengetallen (zie bijlage 3, 4 en 5).

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op elk moment gedurende de opdracht de omvang van het contract aan te passen aan de gewijzigde behoeften. Hier zijn geen beperkingen aan verbonden. De wijzigingen kunnen betrekking hebben op de schoon te maken locatie en/of ruimten, de frequentie van de werkzaamheden en op de volgens het werkprogramma uit te voeren werkzaamheden. Wanneer de wijziging een inkrimping of een uitbreiding van de in de offerteaanvraag genoemde werkzaamheden inhoudt, wordt de ingangsdatum bepaald in overleg met de opdrachtnemer waarbij minimaal één maand in acht gehouden dient te worden. Wanneer de krimp groter is dan 15% van de betreffende locatie dient de ingangsdatum 3 maanden van tevoren aangegeven te worden bij de opdrachtnemer.

Indien er op een locatie (om wat voor reden dan ook) niet meer geschikt is om onderwijs te geven. Dan is het recht voorbehouden aan opdrachtgever om de schoonmaakwerkzaamheden per direct te beëindigen.

Uitbreiding van werkzaamheden zal worden gecalculeerd conform de gehanteerde kengetallen en tarieven van de inschrijving. Alle opzeggingen en uitbreidingen worden door de opdrachtgever schriftelijk gecommuniceerd.

De op te stellen overeenkomst wordt onmiddellijk, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige ingebrekestelling vereist zal zijn geheel of gedeeltelijk ontbonden op het moment dat opdrachtnemer surseance van betaling aanvraagt dan wel in staat van faillissement is verklaard.

2.7.4 Facturatie

Kosten voor schoonmaakonderhoud kunnen maandelijks achteraf worden gefactureerd volgens de kostenplaatsstructuur van de opdrachtgever. Niet correct ingediende facturen worden niet behandeld en betaalbaar gesteld. Er dient één verzamelfactuur ingediend te worden waarbij de kosten per school gespecificeerd dienen te worden.

In geval van calamiteiten worden werkzaamheden na uitvoering gefactureerd. Deze factuur dient voorzien te zijn van een kopie van een schriftelijke opdracht en een getekende werkbond, zie paragraaf 2.2.8 en 2.3.1, gegeven door de opdrachtgever daartoe gemachtigd persoon. De gemachtigde personen zullen na gunning worden vastgesteld.

2.7.5 Betalingstermijn

De opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen.

2.7.6 Beëindiging contract

Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer te garanderen te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst in bezit heeft, worden op eerste verzoek digitaal aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Materialen, middelen en machines ingezet voor de onderhavige opdracht blijven eigendom van de Opdrachtnemer en dienen bij beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtnemer verwijderd te worden uit de pand.

Nulmeting

De oplevering van de locatie dient middels het lopen van nulmetingen, uitgevoerd door een door de opdrachtgever goedgekeurde onafhankelijke derde. De kosten voor deze nulmeting zijn voor de Opdrachtnemer als latende partij. Indien een locatie niet voldoet aan de technische kwaliteit, heeft de opdrachtnemer tot de laatste dag van het contract de mogelijkheid om herstelwerkzaamheden uit te voeren. De herstelwerkzaamheden dienen wederom middels dezelfde methodiek beoordeeld te worden.

Mocht bij deze laatste nulmeting blijken dat de technische kwaliteit nog steeds niet is opgeleverd zoals is overeengekomen, is de opdrachtgever gerechtigd om de nieuwe leverancier opdracht te geven voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden op kosten van de huidige zittende, ofwel de latende, opdrachtnemer.