

Programma van eisen

Europese Aanbesteding – Schoonmaakonderhoud Glasbewassing en sanitaire artikelen



Key-Quality BV
Amerikalaan 110
6199 AE Maastricht

Communicatiegegevens:

Telefoon: 088-554 50 00

E-mail: www.key-quality.nl

Referentienummer:

KQCK/26082024

Versie: 1.0

Datum: 14-10-2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
	Perceel 1: Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing	6
2	Personeel en Arbo	6
2.1	Overname personeel.....	6
2.2	Legitimatie	6
2.3	Inzet Personeel	6
2.4	Uitzendkrachten	6
2.5	Screening medewerkers	7
2.6	Huisregels	7
2.7	Taal.....	8
2.8	Opleiding & cursussen.....	8
2.9	Social Return	8
2.10	Leiding.....	8
2.11	Toegang.....	10
2.12	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	10
2.13	Onderaannemer	10
3	Schoonmaakwerkzaamheden	11
3.1	Werktijden & Werkbare dagen	11
3.2	Werkprogramma's en planning werkzaamheden	12
3.2.1	Dagelijkse werkzaamheden	12
3.2.2	Periodiek vloeronderhoud.....	12
3.2.3	Periodieke werkzaamheden	13
3.2.4	glasbewassing	14
3.2.5	Werkwijze, Materialen & Middelen	15
3.2.6	Sanitaire artikelen.....	16
3.2.7	Extra- en Afroepwerkzaamheden	16
3.2.8	Overmacht.....	17
3.2.9	Apparatuur	17
4	Prijsaspecten en mutaties.....	17
4.1	Prijzen	17
4.2	Contractmutaties	18
5	Contractbeheer en kwaliteit	19
5.1	VSR-DKS controles (procescontrole)	19
5.2	VSR-KMS	19
5.2.1	Aankondiging controle(s)	20

5.2.2	Procedure bij onvoldoende resultaat.....	20
5.3	Nulmeting	21
5.4	KPI-Model	21
6	Veiligheid, Arbo en Milieu	22
6.1	Machines, middelen en materialen.....	22
6.2	Veiligheid	22
6.3	Milieu	22
7	Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever.....	23
7.1	Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever.....	23
7.2	Schade (aan bedrijfsmiddelen van de) Opdrachtgever.....	23
7.3	Nutsvoorzieningen.....	24
8	Communicatie en Facturatie	25
8.1	Verantwoordelijke vanuit opdrachtgever	25
8.2	Communicatie Opdrachtgever / Opdrachtnemer	25
8.3	Overleg.....	25
8.4	Meldingen	26
8.5	Managementinformatie	27
8.6	Vloerenlogboek	27
8.7	Klachtenregistratie- en afhandeling	28
8.8	Calamiteiten	28
8.9	Facturatie.....	29
9	Implementatie	30
9.1	Implementatie	30
9.2	Beëindiging van de overeenkomst	31
10	Wettelijke bepalingen.....	31
	Perceel 2: Sanitaire Artikelen	32
11	Levering van de sanitaire middelen	32
11.1	Bestellingen en (na)levering	32
11.2	Procedure extra levering	32
11.3	Operationele invulling	32
12	Bijvullen en verwisselen sanitaire middelen.....	32
13	Levertijden	33
14	Demontage bestaande apparatuur en montage	33
15	Service en onderhoud	34
16	Storing / defecten.....	34
17	Materiaal- en fabricagefouten.....	34
18	Gebruiksklaar opleveren	34
19	Duurzaamheid.....	35

20	Flexibiliteit bij calamiteiten	35
21	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	35
22	Specificaties sanitaire middelen	35
23	Communicatie	39
24	Personeel	40
25	Managementinformatie.....	40
26	Facturatie en wijzigingen	41
26.1	Facturatie.....	41
26.2	Wijzigingen in aantallen dispensers	42
27	Implementatie	42
27.1	Implementatie	42
27.2	Beëindiging van de overeenkomst	43

1 Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen voor schoonmaakonderhoud en sanitaire artikelen 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.

Perceel 1: Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing

2 Personeel en Arbo

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

2.1 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 9a en 9b 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.

2.2 Legitimatie

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij de Opdrachtnemer. Ook uitzendkrachten dienen zich te kunnen legitimeren. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie kan toegang tot de locatie geweigerd worden.

2.3 Inzet Personeel

De tewerkgestelde medewerkers van opdrachtnemer dienen meerjarige ervaring en inzicht in bedrijfsprocessen te hebben. De minimale leeftijd voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. Er is op iedere locatie altijd 1 uitvoerend medewerker van 21 jaar of ouder aanwezig. 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 medewerkers die door de Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de Opdrachtgever te werk gesteld worden. De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer werkt met een vaste pool van mensen die ingezet zal worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht. Niet alleen de medewerkers op de werkvloer maar zeer zeker ook de leidinggevende en de contactpersonen.

2.4 Uitzendkrachten

De Opdrachtnemer 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. Het percentage van uitzendkrachten wordt gemiddeld uitgerekend per kwartaal en gerapporteerd via de managementrapportage. Dit percentage dient evenredig over het gehele jaar verdeeld te

worden. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

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

2.5 Screening medewerkers

Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten. Indien de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker, zal zij dit kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient vervolgens de passende actie te ondernemen.

De Opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij de Opdrachtnemer.

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).

Voor start van de werkzaamheden dient iedere nieuwe (vaste of tijdelijke) medewerker een geldige VOG aan te leveren onderstaand de te volgen stappen:

- De Opdrachtnemer vraagt de VOG aan voor de kandidaat. Zodra de VOG binnen is wordt er een kopie gestuurd via e-mail aan de HR-adviseur. De VOG moet uiterlijk vóór de startdatum beschikbaar zijn. De kandidaat neemt het fysieke document mee op de eerste werkdag en overhandigt deze aan het KW1C.
- De Opdrachtnemer zorgt dat alle administratieve processen en de volledige documentatie in orde zijn, waaronder relevante diploma's, CV, gegevens voor aanvraag VOG, werkvergunning, en kopie identiteitsbewijs. Daarnaast zorgt de opdrachtgever ervoor dat de kandidaat vooraf bekend is met de geheimhouding en het beleid integer en professioneel handelen.

Alle Kosten zijn voor Opdrachtnemer.

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.

2.6 Huisregels

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief en schoon te zijn. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een Onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Het dragen van muzikanten en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Roken is verboden binnen de poorten van de locaties.

Het is de medewerker van de Opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.

Voor wat betreft alle informatie die wordt opgedaan door medewerkers van de Opdrachtnemer geldt een nadrukkelijke geheimhoudingsplicht.

Personeel van Opdrachtnemer dient de geldende huisregels van Koning Willem I College te respecteren. Deze zijn bijgevoegd in bijlage 16 gunningsleidraad veiligheids- en milieuprotocol KWIC perceel 1 en perceel 2.

2.7 Taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse of Engelse taal, minimaal taalniveau A2. Indien deze eis voor het uitvoerend personeel niet kan worden nagekomen gaat de Opdrachtnemer vooraf in overleg met de Opdrachtgever zodat er een passende oplossing wordt overeengekomen.

2.8 Opleiding & cursussen

Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de Opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen een jaar na de start van het contract de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. Bij aanvang van de werkzaamheden dienen de schoonmaakmedewerkers een training on the job te krijgen. Deze training wordt jaarlijks herhaald. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de Opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.9 Social Return

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. Koning Willem I College behoudt zich het recht voor om rechtstreeks of in samenwerking met het schoonmaakbedrijf 5% van de omzet te laten uitvoeren door SROI/SW wanneer de markt daarvoor aantrekt.

2.10 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 de Teammanagers Facilitair en contractmanagers van de afdeling inkoop 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 Koning Willem I College];
- 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 Koning Willem I College;
- 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 Koning Willem I College (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).

Koning Willem I College eist een dedicated rayonmanager die alleen voor Koning Willem I College werkt.

De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 8% vrijgestelde directe leiding op het totaal van alle locaties. De uren van de verantwoordelijke manager zijn niet meegenomen in dit percentage. Voor de "grote" locaties* geldt dat alle momenten dat er schoongemaakt wordt er vrijgestelde (object)leiding aanwezig is. De Opdrachtnemer heeft de verplichting te kunnen aantonen dat het gevraagde percentage direct leidinggevende uren ook daadwerkelijk wordt ingezet. De locaties waar geen vaste directe leidinggevende aanwezig is dient er ten minste 2 wekelijks begeleiding van de medewerker(s) 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 de teammanagers facilitair. De verslagen worden gedeeld per e-mail of indien aanwezig middels het digitale softwaresysteem.

*Grote locaties betreffen minimaal:

- Onderwijsboulevard 's-Hertogenbosch (HO)
- Vlijmenseweg 's-Hertogenbosch (HV)
- Euterpelaaan Oss (OE)
- Muntelaar Veghel (VM)

2.11 Toegang

Alle medewerkers dienen zich elke dag in- en uit te schrijven in het kader van eventuele calamiteiten. De opdrachtgever verstrekt sleutels en voor de medewerkers van opdrachtnemer om toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. De medewerkers dienen te tekenen voor ontvangst. Opdrachtnemer is voor een aantal locaties verantwoordelijk voor opening en/of sluiting 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 onderwijslocatie 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, zijn eventuele kosten voor rekening van opdrachtnemer.

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

2.12 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit en uren moeten te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen aangevuld te worden, zodat te allen tijde wordt voldaan aan de volledige uitvoering van het werkprogramma.

De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Dit betekent dat binnen 24 uur opvang van de taak moet zijn gerealiseerd. Het vervangende personeel dient voorgesteld te worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever en kennis te hebben van de werkwijze binnen de locaties van de 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.

2.13 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.

3 Schoonmaakwerkzaamheden

3.1 Werktijden & Werkbare dagen

Op de locaties wordt gedurende 5 dagen in de week (maandag t/m vrijdag) schoongemaakt op **basis van 200 schoonmaakdagen** in een schooljaar. Één schooljaar op de onderwijslocaties van Koning Willem I College bestaat uit 40 lesweken, 8 lesvrije weken en 4 weken collectieve sluiting. Bij enkele locaties kan deze frequentie afwijken.

Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de Opdrachtgever per locatie vastgesteld met als uitgangspunt dat er zoveel mogelijk rekening gehouden dient te worden met de lestijden. Indien er wensen zijn op een bepaalde locatie om de schoonmaak op andere dan hierboven genoemde tijden uit te voeren dan dient de Opdrachtnemer hiermee akkoord te gaan.

Gemaakte afspraken over schoonmaaktijden kunnen ook tijdens de contractperiode gewijzigd worden indien de Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet.

Alle evenementen waardoor de schoonmaaktijden wijzigen, worden tenminste een week vooraf kenbaar gemaakt. Opdrachtnemer past de werktijden aan, wanneer aan deze voorwaarden is voldaan. Wanneer activiteiten later dan 1 week van te voren 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 onderwijslocatie.

Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met Opdrachtgever per locatie vastgesteld.

3.2 Werkprogramma's en planning werkzaamheden

Met de Opdrachtnemer waaraan de opdracht gegund wordt, wordt met betrekking tot de schoonmaak werkzaamheden een handelingsgericht contract afgesloten. De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de in bijlage 10,12, en 13 vastgelegde frequenties in combinatie met bijlage 14 aanvullende info werkprogramma. De werkprogramma's zijn zo samengesteld dat het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehaald als de werkprogramma's goed uitgevoerd worden. Na het oplevermoment moet de schoonmaak voldoen aan de opleverkwaliteit beschreven in bijlage 15 resultaat beschrijving per ruimtengroep.

Een schone locatie is een gedeelde verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het resultaat zoals wordt overeengekomen in de werkprogramma's. Van locatie mag verwacht worden dat zij meedenken en acteren om een goede uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken. Het is belangrijk dat er contactmomenten zijn om zaken af te stemmen maar ook dat er wordt geanticipeerd op de door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden.

Extreme vervuiling:

In een schoolomgeving komt het voor dat er sprake is van "abnormale" vervuiling. Denk hierbij aan bloed, braaksel het dusdanig vervuild zijn van toiletten etc. Indien hier sprake van is, is het een eis van Opdrachtgever dat deze vervuiling zo snel mogelijk maar uiterlijk de eerst volgende lesdag door Opdrachtnemer is hersteld. Indien dit incidenteel het geval is (4x per jaar of minder per locatie). Dient opdrachtnemer dit kosteloos te herstellen. Indien dit zich vaker dan 4x per jaar voordoet treden opdrachtgever en opdrachtnemer hierover in overleg. De eis dat deze vervuiling zo snel mogelijk maar uiterlijk de eerst volgende lesdag door Opdrachtnemer is hersteld, blijft van kracht.

3.2.1 Dagelijkse werkzaamheden

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 plannings wordt een versienummer en een datum van opstellen weergegeven. Actuele plannings zijn steeds aanwezig in alle werkkasten, in het gebouwinformatieboek 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 3.2.5).

3.2.2 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. Koning Willem I college wenst pro-actief geadviseerd te worden omtrent het groot vloeronderhoud.

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 10.

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 teammanager facilitair van de locatie tenminste twee weken voor de beoogde (nieuwe) uitvoerdatum.

Indien het periodiek vloeronderhoud in de zomervakantie wordt uitgevoerd dient dit uiterlijk 1 week voor aanvang van de lessen gereed te zijn en opgeleverd door de objectleiding.

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 3.2.7

3.2.3 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 10, verstaan. Voor verdere informatie over de verklaring werkzaamheden wordt u verwezen naar bijlage 14.

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.

In overleg met de contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever is het mogelijk om periodieken werkzaamheden uit te voeren in vakanties. Indien periodieke werkzaamheden in de zomervakantie worden uitgevoerd dient dit uiterlijk 1 week voor aanvang van de lessen gereed te zijn en opgeleverd door de objectleiding.

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.

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 Koning Willem I College. 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.

De periodieke werkzaamheden dienen na uitvoering van de taak te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie. Indien er periodiek werk in een vakantie is uitgevoerd dienen de periodieke werkzaamheden de eerste maandag of dinsdag na de vakantie opgeleverd te worden aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

Facturering van de periodieke werkzaamheden dient te worden verwerkt in het maandbedrag. 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. 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 werkbbon door een daarvoor bevoegde persoon wordt de betreffende factuur betaalbaar gesteld.

3.2.4 glasbewassing

Frequentie

De uitvoering van de glasbewassing is in principe twee keer per jaar. Daarnaast dient wekelijks vlekken en vingertasten verwijderd te worden op separatieglas.

De opgegeven m² per locatie zijn indicatief. Inschrijver dient tijdens de uitvoering van de eerste beurt, het glas daadwerkelijk in te meten. Facturering vindt plaats op basis van de tarieven als opgenomen in bijlage 13. Na inmeten worden de beurtprijzen aangepast aan de ingemeten m².

De opdrachtgever geeft akkoord op de jaarlijkse glasbewassingsplanning. Waarbij voor iedere glasbewassingsbeurt een aparte factuur bij opdrachtgever in rekening wordt gebracht. Indien de glasbewassingswerkzaamheden worden uitgevoerd zonder daar expliciet opdracht voor te hebben gekregen, worden deze uitgevoerde werkzaamheden als niet uitgevoerd beschouwd.

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 op de werkdagen maandag t/m vrijdag. Met als richtlijn in de meivakantie en de herfstvakantie waarbij minimaal de glasbewassing binnenzijde en buitenzijde van de onderwijsruimtes in deze vakantieperiode gereed zijn, indien Opdrachtnemer hierin een alternatief voorstel heeft wat voldoet aan de wensen dan wordt dat gewaardeerd.

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.

Resultaat

Bij het reinigen van het binnen-, buiten- en separatieglass dient tevens de omlijsting 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.

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

3.2.5 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 Opdrachtnemer onderstaande zaken in acht te nemen bij de uitvoering van de werkzaamheden:

- Dienstverlener dient gebruik te maken van energiezuinige apparaten;
- De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
- Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt de Opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces.
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijden waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;

3.2.6 Sanitaire artikelen

De opdrachtgever stelt de sanitaire benodigheden ter beschikking. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Het bijvullen van de sanitaire artikelen behoort tot de dagelijkse werkzaamheden van de opdrachtnemer. Hieronder valt ook het bijvullen van in totaal 29 dispensers voor gratis verstrekking van menstruatieproducten.

3.2.7 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 12. Het aanvragen van deze extra- of afroepwerkzaamheden kan enkel door de contactpersoon van opdrachtgever schriftelijk worden opgedragen.

Het is aannemelijk dat in de 8 lesvrije weken Koning Willem I College extra schoonmaak afroept. Opdrachtnemer dient bij een uitvraag in deze periode beschikbaar te zijn.

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 werkbond door een daarvoor bevoegde persoon wordt de betreffende factuur betaalbaar gesteld.

3.2.8 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.

3.2.9 Apparatuur

Computers en randapparatuur, beeldschermen, multifunctionals en koffie-automaten dienen door de Opdrachtnemer in de dagelijkse schoonmaak niet te worden meegenomen.

4 Prijsaspecten en mutaties

4.1 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.
- 5) Indien gewenst is er ruimte aanwezig (incl. aansluiting) voor het plaatsen van een wasmachine door Opdrachtnemer.
- 6) Op de formulieren in bijlagen 10, 11 en 13 dient de inschrijver alle gevraagde prijzen te vermelden.
- 7) Op de formulieren in bijlagen 10, 11 en 13 opgenomen prijzen zijn geldig van 1 april 2025 t/m 1 januari 2026.
- 8) 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.

4.2 Contractmutaties

Alle latere contractwijzigingen, uitbreidingen en inkrimpingen, zullen worden gedaan op basis van de aangeboden en contractueel vastgelegde prijzen en kengetallen (zie bijlage 10, 11 en 13).

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 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 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 locatie(s) dient de ingangsdatum 3 maanden van tevoren aangegeven te worden bij de opdrachtnemer.

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.

5 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 5.2, 5.3 en 5.5.

De kwaliteitscontroles zijn onderverdeeld in 5 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 3 x per jaar, uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij;
- 3) **OPTIMUM-meting** (VSR-KMS controle op de technische kwaliteit en de beleving van een aantal eindgebruikers op datzelfde moment) 1 x per jaar, uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij;
- 4) **Deskundigemeting** (uitgebreide belevingsmeting) De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 1 of 2 keer per jaar per locatie een deskundigemeting uit te laten voeren door een onafhankelijk extern bureau. Deze uitgebreide belevingsmeting richt zich op beleving eindgebruikers, beleving inspecteur in pandig en uitpandig.
- 5) **Audit** De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 1 tot 2 keer per jaar per locatie een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet.

5.1 VSR-DKS controles (procescontrole)

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de directe leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de Opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de Opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De Opdrachtnemer voert maandelijks DKS controles uit. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand en per taak. De Opdrachtnemer 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 vanaf maandag 12.00 uur (digitaal) inzichtelijk te zijn voor de contactpersoon van de Opdrachtgever.

5.2 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 (3x VSR en 1x OPTIMUM-meting). De Opdrachtgever is vrij om zonder opgave 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. Dit dient digitaal inzichtelijk te zijn.

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.

5.2.1 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 hier van af te wijken en controles uit te voeren zonder dat opdrachtnemer hier voor 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.

5.2.2 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 er voor 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 onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft bovenstaande de procedure onverminderd van kracht. Tevens indien opdrachtgever hiertoe besluit, kan er 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, spreekt men van een wanprestatie. Er wordt een **malusregeling** toegepast (50% op de maandfactuur) en de opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om zonder verder opgaaf van reden, het gehele contract met de opdrachtnemer te beëindigen. Indien dit van toepassing is, zal de

wachtkamerconstructie in werking treden zoals vermeld in paragraaf 3.15 van de het aanbestedingsdocument.

Indien er in een contractjaar (van januari t/m december) op één locatie 3 van de reguliere (1e)VSR metingen/OPTIMUM-meting een afkeur is, behoudt opdrachtgever zich het recht voor, om zonder verder opgaaf van reden, het gehele contract met de opdrachtnemer te beëindigen. Indien dit van toepassing is, zal de wachtkamerconstructie in werking treden zoals vermeld in paragraaf 3.15 van de het aanbestedingsdocument.

5.3 Nulmeting

Opdrachtgever houdt zich het recht voor aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting te 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.

De nulmeting is niet van toepassing op glasbewassing.

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.

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.

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 hernulmeting zal beoordeeld worden welke herstelwerkzaamheden op de latende partij verhaald worden.

5.4 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.

Voor de monitoring van de KPI's legt aanbestedende dienst de verantwoordelijkheid bij Inschrijver. Jaarlijks dient Inschrijver aan te tonen dat de KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft inschrijver een toelichting op wijze van monitoren en de eventuele verbetermogelijkheden. Het KPI-model wordt tijdens ieder kwartaal overleg besproken.

6 Veiligheid, Arbo en Milieu

6.1 Machines, middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche uit de geldende CAO. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. De lichamelijke belasting van de medewerker dient zoveel mogelijk beperkt te worden. De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn. Alle middelen, materialen en machines dienen zo te worden ingezet dat ze een optimale werking hebben. De Opdrachtnemer dient dagelijks schone materialen te gebruiken.

De Opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten zodat studenten de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

6.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.

De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door gecertificeerde personen. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd. De Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (waaronder milieuriichtlijnen) aan haar medewerkers.

De Opdrachtnemer dient bij gunning zorg te dragen voor afdoende bescherming van de medewerkers middels persoonlijke beschermingsmiddelen. Het toereikend zijn van deze beschermingsmiddelen zal onderdeel van de RI&E zijn. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.3 Milieu

De Opdrachtnemer zal na gunning alle relevante AI (Arbo-Informatie)-bladen van de toe te passen producten/reinigingsmiddelen overhandigen aan de Opdrachtgever.

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen. Indien nodig verstrekt de Opdrachtnemer daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

De Opdrachtnemer 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. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De Opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. Indien er geen ruimte ter beschikking is voor de schoonmaak dient de Opdrachtnemer op deze locaties gebruik te maken van gesloten werkwagens. De Opdrachtnemer 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.

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 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines (in een door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimte). 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.

7 Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever zonder overleg te gebruiken, zoals bijvoorbeeld computers, wasmachines of andere apparatuur, (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker de toegang tot de locatie onttrokken worden.

7.2 Schade (aan bedrijfsmiddelen van de) Opdrachtgever

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 paragraaf 5.2.2.

7.3 Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de Opdrachtnemer 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. De medewerkers van Opdrachtnemer conformeren zich aan de stooklijn van de school. Dit betekent dat de stooklijn niet aangepast wordt voor de schoonmaak.

8 Communicatie en Facturatie

8.1 Verantwoordelijke vanuit opdrachtgever

De communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. Dit betreft operationeel, tactisch en strategisch niveau. De communicatie vindt plaats op centraal en decentraal niveau.

Operationeel zijn de Teammanagers facilitair van de diverse locaties aanspreekbaar en verantwoordelijk voor het schoonmaakonderhoud. De dagdagelijkse operationele zaken zijn belegd bij de huismeesters.

De Teammanager facilitair is het eerste aanspreekpunt bij dagelijkse vragen vanuit Opdrachtnemer. Hierbij hoort de al eerder genoemde goedkeuring voor opdrachten die niet bij de standaardovereenkomst horen. Daarnaast betreft het de volgende onderdelen:

- Samen met de verantwoordelijke manager de voortgang van de dienstverlening bewaken;
- Aanspreekpunt binnen de organisatie (voor een betreffende locatie);
- Eerste contactpersoon bij escalaties in de lijn.

Bovenschoolse onderwerpen, tactisch overleg, contractbeheer en kwaliteit is belegd bij 2 personen, te weten de teamleider Facilitair en de contactmanager van de afdeling inkoop.

Deze 2 personen zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de juiste procedure en mede verantwoordelijk voor het beheren van de overeenkomst op tactisch niveau. Hierbij hoort ook het op organisatieniveau toezien op de overeenkomst afgesproken kwaliteit van het operationele en tactische niveau, het monitoren van de KPI's, verbetervoorstellen / pilots voor procesoptimalisatie. Zij geven ook de input aangaande de beoordeling van de totale dienstverlening.

Bovenschoolse onderwerpen strategisch overleg, is belegd bij 1 persoon, te weten Directeur facilitair beheer.

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

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.

8.2 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.

8.3 Overleg

Minimaal vier keer per jaar wordt op centraal niveau (tactisch)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, KPI's en verbeterpunten, advies en ontwikkelingen, vloeronderhoud, klachten, managementrapportage.

Één keer per jaar wordt op centraal niveau (strategisch) overleg gepleegd met de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contactpersoon namens de opdrachtgever.

De opdrachtnemer en de opdrachtgever vaardigen personen naar het overleg af die gemachtigd zijn zelfstandig beslissingen te nemen ten aanzien van de overeenkomst.

Minimaal tien keer per jaar vindt decentraal (operationeel overleg) een contactmoment met de locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever en Objectleider/Voorwerker plaats. Onderwerpen van gesprek zijn in ieder geval, dagelijkse gang van zaken, bespreken DKS, Klachten en meldingen, Aandachtspunten logboek.

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

De Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het maken van de afspraken.

De opdrachtnemer verstuurt binnen één week na het plaatsvinden van het overleg schriftelijk verslag aan alle betrokkenen.

8.4 Meldingen

(klacht)meldingen worden telefonisch, per mail of via het digitale meldingssysteem (topdesk) van Opdrachtgever gemeld. Opdrachtnemer dient alle meldingen te registreren teneinde deze op te nemen in de managementrapportage.

(Klacht)meldingen worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld.

8.4.1. gebouw informatieboek / periodieke planning

De periodieke planning dient inzichtelijk te zijn voor Opdrachtnemer. Periodieke werkzaamheden dienen door de medewerker te worden afgetekend. De directe leiding voert hier controle op uit. De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan te maken.

De Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient (digitaal) 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:

- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Werkprogramma's;
- Periodieke planning;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen.

De kosten voor het beschikbaar stellen van een (digitaal) gebouw informatieboek zijn voor rekening van opdrachtnemer.

8.5 Managementinformatie

De Opdrachtgever ontvangt voorafgaande aan elk kwartaal gesprek een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Top 3 Tops en tips: welke 3 thema's/activiteiten lopen goed, welke 3 thema's/activiteiten kunnen beter?
- Tevredenheid scholen (vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Wat is het beeld?
- Klachten: welke klachten waren er, op welke scholen en hoe zijn deze opgelost? Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?

Medewerkers

- Verloop medewerkers (vertrek / nieuwe medewerkers);
Overzicht Opleidingen per medewerker en het opleidingspercentage (1x per half jaar);
- Overzicht van inzet directe toezichturen;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage;

Financiën en kwaliteitszorg

- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden. Vergelijking aanneemsom met daadwerkelijke realisatie en toelichting daarop;
- Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden die in overleg op locatieniveau worden afgestemd;
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles;(indien van toepassing); *
- Resultaten audits; (indien van toepassing);*
- Resultaten DKS-controles.*
- Rapportage KPI's
- Overzicht van alle meldingen/klachten.

Vanuit de aanbesteding follow up van de volgende thema's:

- Kansen – en risicodossier;
- Optimale communicatie en processen;
- Duurzaamheid.

* en als deze gehouden zijn: bespreken van de follow up van de bevindingen.

8.6 Vloerenlogboek

Om de onderhoudskwaliteit van de vloeren te waarborgen stelt de opdrachtgever de eis dat opdrachtnemer een vloerenlogboek samenstelt gedurende de overeenkomst. 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.

8.7 Klachtenregistratie- en afhandeling

Een door de Opdrachtgever gemelde Klacht, Aanvraag of Storing (KAS) met betrekking tot schoonmaakwerkzaamheden wordt door de Opdrachtgever in het digitale meldingen systeem van Opdrachtgever geregistreerd. De KAS dient in behandeling te worden genomen door een medewerker van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer haalt minimaal 2x per dag ('s morgens en 's middags) KAS'en op. Na uitvoering dient de KAS te worden afgemeld.

De Opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten en storingen uit te gaan van de volgende richtlijnen:

Verstoringen van, of klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) direct en uiterlijk, afhankelijk van de KAS, binnen 24 uur te worden hersteld.

8.8 Calamiteiten

De opdrachtnemer dient 24/7 bereikbaar te zijn voor calamiteiten. Hiervoor dient de opdrachtgever één alarmnummer te ontvangen. Bij calamiteiten dient binnen 4 uur na melding een bevoegd persoon van opdrachtnemer ter plaatse te zijn om het probleem op te lossen.

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.

8.9 Facturatie

Uitsluitend digitaal

Kosten voor schoonmaakonderhoud kunnen maandelijks achteraf worden gefactureerd volgens de kostenplaatsstructuur van de opdrachtgever. Niet correct ingediende facturen worden niet behandeld en betaalbaar gesteld.

Facturatie vindt plaats door middel van een e-factuur (digitaal XML bestand) via het e-mailadres van aanbestedende dienst. Het e-mail adres betreft: crediteuren@KW1C.nl

Informatie op de factuur

Om facturen juist en tijdig te kunnen verwerken is het van groot belang dat de factuur herkenbaar is. Op de factuur dient minimaal de naam van de locatie of eenheid waarvoor de factuur bestemd is, inclusief crediteurnummer, inkoopordernummer, KvK nummer, IBAN nummer, BTW nummer en nauwkeurige specificatie van de geleverde diensten of goederen overeenkomstig de overeenkomst.

Factuuradres

crediteuren@KW1C.nl

Betalingstermijn

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt betaling van de factuur binnen 30 dagen.

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 8.8, gegeven door de opdrachtgever daartoe gemachtigd persoon. De gemachtigde personen zullen na gunning worden vastgesteld.

9 Implementatie

9.1 Implementatie

De geselecteerde Opdrachtnemer dient drie weken na gunning een implementatieplan aan de Opdrachtgever aan te leveren. Onderdeel van het implementatieplan is een communicatieplan waarin wordt beschreven op welke wijze medewerkers van de Opdrachtgever worden geïnformeerd over welke werkzaamheden zij mogen verwachten van de schoonmaak met ingang van de nieuwe Overeenkomst. De Opdrachtnemer voert tijdens de implementatie hetgeen uit zoals beschreven in het implementatieplan. Het implementatieplan dient minimaal te bestaan uit de volgende onderdelen:

- Communicatie(plan) intern en extern;
- Inventarisatie van gegevens (bijvoorbeeld gebouw specifieke zaken, RI&E 's). De verantwoordelijkheden van de schoonmaakmedewerkers (bijvoorbeeld met betrekking tot sleutels, alarmcodes, sluiting van panden, ed.) dienen goed te worden afgestemd en te worden vastgelegd;
- Activiteiten met betrekking tot de personele organisatie (bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten, gesprekken, werving & selectie, opleiding);
- Activiteiten met betrekking tot planningen (bijv. planning periodiek werk, glasbewassing);
- Activiteiten met betrekking tot inregelen processen en systemen (bijv. webbased klantportal, facturatie);
- Kwaliteit en evaluatie;
- Planning implementatie.

Taken en verantwoordelijkheden dienen te worden gekoppeld aan de verantwoordelijke functionaris. De rollen en verantwoordelijkheden voor Koning Willem I College dienen duidelijk te zijn.

In de periode van gunning tot en met de start van de Overeenkomst is er een 2-wekelijks overleg met de contractverantwoordelijke van de Opdrachtnemer en de contractverantwoordelijke van de Opdrachtgever. In de opstartfase, 2 maanden lang vanaf de start van de Overeenkomst vindt dit overleg wekelijks plaats. Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf ingangsdatum van de overeenkomst door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.

De implementatie dient minimale invloed te hebben op het primaire proces. De implementatie wordt afgerond wanneer alle punten opgenomen in het implementatieplan zijn uitgevoerd en goedgekeurd door Opdrachtgever.

Indien in de implementatiefase niet is opgeleverd zoals overeengekomen en daardoor niet gereed om de schoonmaak te starten is Koning Willem I College gerechtigd om tijdelijk een andere partij in te schakelen op kosten van Opdrachtnemer.

De eerste kwaliteitscontrole zal niet eerder dan twee maanden na start van de overeenkomst worden uitgevoerd.

9.2 Beëindiging van de overeenkomst

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.

10 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.

Perceel 2: Sanitaire Artikelen

11 Levering van de sanitaire middelen

11.1 Bestellingen en (na)levering

Opdrachtnemer levert de disposables op een vooraf afgesproken centraal punt van de locaties van de opdrachtgever. Dit wordt in de implementatie fase aangegeven door de locatie. De opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbare voorraad op de locaties. Voor de distributie van de levering naar de diverse schoonmaakbergingen is de schoonmaakleverancier verantwoordelijk. Het navullen van de dispensers voor toiletpapier, papieren handdoekjes, zeep, ed. zal door de schoonmaakleverancier worden verzorgd.

De frequentie van de levering dient in overleg met de opdrachtgever per locatie te worden afgestemd, waarbij voldoende voorraad per locatie gegarandeerd wordt voor het dagelijks gebruik van de dispensers. Op iedere locatie is een zeer beperkte opslagruimte beschikbaar. Leveringen zijn afhankelijk van gebruik en capaciteit per locatie. Indien de opdrachtnemer niet tijdig kan leveren zal hij de opdrachtgever hiervan direct op de hoogte stellen met vermelding van de maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen en aangeven wanneer – concreet – de bevoorrading alsnog zal plaatsvinden of welke extra actie uitgezet zal worden.

Distributiekosten dienen te worden verdisconteerd in de prijs. De opdrachtnemer mag hiervoor geen kosten in rekening brengen.

11.2 Procedure extra levering

Indien de voorraad niet toereikend is en er een tekort dreigt, dienen deze tekorten op korte termijn (binnen 24 uur) te worden na geleverd.

11.3 Operationele invulling

De Opdrachtnemer dient bij de operationele invulling en inschrijving rekening te houden met openingstijden, vrije dagen en vakanties. Bij Koning Willem I College zijn er doorgaans 40 lesweken, 8 lesvrije weken en 4 weken collectief sluiting in een jaar. Gedurende de lesvrije weken zijn locaties laag bezet of gesloten. De operationele invulling van bijvullen van voorraden en service van voorzieningen dient hierop aangepast te worden. Details hieromtrent worden na gunning besproken met Opdrachtnemer.

12 Bijvullen en verwisselen sanitaire middelen

Het navullen van de dispensers voor toiletpapier, papieren handdoekjes, rolhanddoekautomaten en zeep zal in opdracht van opdrachtgever door de schoonmaakleverancier worden verzorgd. Het is van belang dat de schoonmaakmedewerkers de dispensers voor toiletpapier, papieren handdoekjes en rolhanddoekautomaten en zeep zodanig navullen dat de eerstvolgende werkdag niet misgegrepen kan worden. Het schoonmaakpersoneel is daarnaast verantwoordelijk voor het dagelijks reinigen van het oppervlak van de dispensers.

Het periodiek vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen en het periodiek vervangen van luchtverfrissingscapsules (incl. batterijen), toiletborstels en het verwisselen van drooglopmatten (indien van toepassing) zijn in het beheer van

opdrachtnemer. Voor het vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen dient opdrachtnemer (in overleg met opdrachtgever) een jaarplanning op te stellen. De mogelijkheid dient er te bestaan om de containers tussentijds te laten vervangen. De planning moet er echter zo op gericht zijn dat er zo min mogelijk tussentijdse vervangingen plaats hoeven te vinden. Toiletborstels dienen jaarlijks te worden vervangen door de opdrachtnemer. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de prijs.

13 Levertijden

Alle activiteiten met betrekking tot de leveringen dienen te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 8:00 uur en 17:00 uur. Indien er vanuit opdrachtgever behoefte is aan het verrichten van werkzaamheden buiten de reguliere werktijden en -dagen zal hij hierover in overleg treden met opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient rekening te houden met gesloten locaties in verband met schoollocaties.

14 Demontage bestaande apparatuur en montage

De bestaande dispensers dienen bij implementatie van de overeenkomst te worden gedemonteerd door de Opdrachtnemer. Het demonteren en afvoeren van de dispensers gebeurt in overleg met de huidige leverancier en Opdrachtgever. Het initiatief hiervoor en daarmee de coördinatie hieromtrent ligt bij de nieuwe Opdrachtnemer van de sanitaire middelen. Eventuele schade aan voorzieningen van de huidige leverancier aantoonbaar veroorzaakt door demontage is voor Opdrachtnemer. Indien de situatie zich voordoet dat de houders niet worden teruggenomen door de huidige leverancier dient de nieuwe leverancier te zorgen voor kosteloze afvoer. Eventuele schade aan voorzieningen van de huidige leverancier aantoonbaar veroorzaakt door demontage is voor Opdrachtnemer.

Bij de montage van de nieuwe dispensers maakt de opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik van de bestaande boorgaten en zal de nieuwe boorgaten zoveel mogelijk in voegen plaatsen. Bestaande boorgaten die niet worden gebruikt dienen door opdrachtnemer gedicht te worden in lijn met de directe omgeving (kleur en uitvoering).

Het afvoeren van alle verpakkingsmaterialen van de dispensers alsmede alle overige afval met betrekking tot de installatie, wordt door opdrachtnemer zelf gedaan.

Alle dispensers evenals de dameshygiëneboxen en toiletborstelhouders dienen los van de vloer, nauwkeurig en netjes met schroeven aan de wand gemonteerd te worden. Dit altijd in overleg met locatieverantwoordelijke in verband met locatieaanwijzing.

Voor aanvang van de demontage en montage werkzaamheden dient een plan te worden opgesteld op welke wijze de dispensers worden geplaatst. Dit dient te allen tijde eerst goedgekeurd te worden door een door de opdrachtgever aangewezen persoon. De montage en demontage gebeurt per ruimte (sanitaire ruimte, lokaal etc.) om zo de continuïteit te borgen.

De Kosten voor demontage afvoeren van bestaande dispensers en montage van nieuwe dispensers kan ingevuld worden in bijlage 11 calculatiemodel Implementatiekosten

(eenmalig). Deze kosten kunnen, nadat de opdracht succesvol (te bepalen door Koning Willem I College) is geïmplementeerd, eenmalig worden doorbelast.

15 Service en onderhoud

Van alle geplaatste dispensers alsmede van de bijhorende vullingen wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen in apparatuur of vullingen dienen op voorstel van de opdrachtgever te leiden tot een alternatief product en de vervanging dient kosteloos door de opdrachtnemer te geschieden.

Onderhoud, reparatie en vervanging van dispensers wordt door de opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd, uitgezonderd molest. Voorzieningen worden op verzoek van Koning Willem I College kosteloos vervangen wanneer deze niet meer representatief zijn. Wat als 'niet meer representatief' geldt wordt bepaald door Koning Willem I College.

Van opdrachtnemer wordt één jaarlijkse servicерonde verwacht ter controle en reparatie van alle apparatuur. Deze servicерonde wordt opgeleverd middels een rapportage.

16 Storing / defecten

Eerstelijns storingen (waarbij geen technicus nodig is om het probleem op te lossen) dienen binnen 24 uur door de medewerkers van de schoonmaakleverancier of opdrachtgever (docent of conciërge) te worden opgelost. Indien er een storing is die niet kan worden opgelost door de eerdergenoemde medewerkers of een dispenser defect is, dient hier een melding van gemaakt te worden in het digitale portal door de opdrachtgever bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer heeft 2 werkdagen de tijd om de storing op te lossen of het defecte apparaat te repareren.

17 Materiaal- en fabricagefouten

De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van materiaal- en fabricagefouten.

18 Gebruiksklaar opleveren

De te leveren dispensers worden gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. Onder gebruiksklaar opleveren wordt verstaan dat de dispensers volledig afgevuld beschikbaar zijn en goed functioneren, zodanig dat alle functionele en operationele eisen zijn gerealiseerd. Tevens dienen de gebouwbeheerders en het schoonmaakpersoneel geïnstrueerd te zijn over het gebruik van de dispensers. Daarnaast dient de gedemonteerde apparatuur (indien deze niet worden teruggenomen door huidige

leverancier) en al het verpakkingsmateriaal van de dispensers evenals alle overige afval met betrekking tot de installatie door opdrachtnemer zelf afgevoerd te worden.

19 Duurzaamheid

De Opdrachtnemer dient dispensers, materialen en middelen aan te bieden met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu en bij de uitvoering aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting.

De Opdrachtnemer 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. De Opdrachtgever zal zorgdragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de middelen worden opgeslagen.

20 Flexibiliteit bij calamiteiten

De opdrachtnemer dient ook snel te kunnen handelen en leveren in geval van calamiteiten. Het kan voorkomen dat bijvoorbeeld door uitspraak van een pandemie er plotseling grote vraag is naar bepaalde versbruiksmiddelen. In een dergelijke situatie dient de opdrachtnemer te kunnen leveren binnen 2 werkdagen.

21 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

De opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van minimaal 99%. Dit betekent dat maximaal 1% van de voorzieningen buiten gebruik mag zijn.

De Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 95% van alle storingen conform eisen is opgelost.

Voor de monitoring van de KPI's legt aanbestedende dienst de verantwoordelijkheid bij Inschrijver. Jaarlijks dient Inschrijver aan te tonen dat de KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft inschrijver een toelichting op wijze van monitoren en de eventuele verbetermogelijkheden. Het KPI-model wordt tijdens ieder kwartaal overleg besproken.

22 Specificaties sanitaire middelen

Op alle locaties wordt eenzelfde artikellijn geëist in een vergelijkbare ruimte, mits er geen technische belemmeringen zijn. Door de opdrachtnemer dient gegarandeerd te worden dat alle onderstaande sanitaire middelen geleverd kunnen worden, conform de gestelde eisen en productspecificaties. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat gedurende de gehele contractperiode er dispensers ter beschikking worden gesteld die deugdelijk, duurzaam, functioneel en representatief is.

Voor alle hardware zijn een aantal eisen opgesteld waar deze aan dienen te voldoen. Deze eisen gelden voor alle locaties.

- Alle soorten hardware is van eenzelfde lijn (zelfde kleur, materiaal en vormgeving) en passen bij elkaar;
- Alle aangeboden en te leveren apparatuur dient nieuw en niet gebruikt te zijn;
- De voorzieningen zijn van kunststof en hebben afgeronde hoeken;
- Degelijk en molbestendig;
- Hoge mate van krasvastheid;
- Gebruiksvriendelijk;

- Alle geoffreerde dispensers dienen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst leverbaar te zijn. Alternatieve modellen kunnen slechts na toestemming van opdrachtgever geïnstalleerd worden; Indien dit het geval is dan dienen alle oude voorzieningen in die aanwezige toiletgroep kosteloos vervangen te worden door voorzieningen in de nieuwe lijn. Op deze wijze blijft er te allen tijde een uniform beeld bestaan.
- De dispensers dienen vanuit het oogpunt van de gebruiker afgesloten te zijn;
- Voor het schoonmaakpersoneel zijn de dispensers eenvoudig te openen middels een generieke sleutel, eventueel in combinatie met een openingssystematiek;
- Dispensers op basis van netstroom kunnen niet worden aangeboden;
- Batterijen voor luchtverfrissers dienen energiezuinig te zijn en worden gratis door de opdrachtnemer geleverd en (preventief) vervangen.

Voor de verbruiksartikelen in het algemeen zijn een aantal eisen opgesteld waar deze aan dienen te voldoen. Deze eisen gelden voor alle locaties.

- De disposables zijn eenvoudig en efficiënt te vervangen;
- De disposables zijn milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt;
- De disposables zijn biologisch afbreekbaar;
- Het gebruik van de disposable is veilig en comfortabel;
- Het verpakkingsmateriaal komt niet vrij bij gebruik.

Onderstaand zijn de minimale eisen die worden gesteld aan de sanitaire middelen per artikel gespecificeerd.

Handdoekautomaat en verbruiksartikel papier

Hardware

- Dient geschikt te zijn voor 1 laags en 2 laags papieren handdoekjes;
- De capaciteit is afgestemd op de grootte en het aantal gebruikers van een betreffende locatie op basis van dagelijks bijvullen;
- Geschikt voor handdoeken met een interfold vouwmethode (zoals een Z-vouw);
- Dient voorzien te zijn van een mechanisme welke het verbruik minimaliseert;
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator;
- Dispenser gemaakt van minimaal 50% gerecycled materiaal.

Papier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled papier;
- 2 laags papier of meer;
- Voorzien van milieukeurcertificering;
- Hoog absorptievermogen (per handdroging moeten 2 vellen voldoende zijn);
- Eenmalig gebruik, per keer komt slechts 1 handdoek vrij;
- FSC Recycled en EU Ecolabel of vergelijkbaar;
- Duurzame producten die aantoonbaar onschadelijk zijn voor mens en milieu;
- CO2 neutraal geproduceerd;
- Cradle to cradle certificaat of vergelijkbaar.

Handdoekdispenser in gesloten systeem

- Een gesloten systeem waardoor de handdoek continu schoon en droog blijft;
- De dispenser is voorzien van een mechaniek waardoor het gebruikte deel wordt opgerold bij het uittrekken van een schoon deel;
- De dispenser voorziet in een scheiding van schoon en gebruikt deel;
- Is voorzien van een voorraadindicator;
- Is handmatig te bedienen;
- Afmetingen van de handdoekrol is minimaal 19 cm breed en 30 meter lang;
- Handdoekrollen zijn vervaardigd van 100% katoen;
- De capaciteit is afgestemd op de grootte en het aantal gebruikers van een betreffende locatie op basis van dagelijks bijvullen.
- Heavy duty: voorzien van langere 'uithangende' handdoekrol en/of de lengte van de uithangende rol is handmatig in te stellen.

Toiletpapierdispensers en toiletpapier

Hardware

- Dienen voorzien te zijn van een voorraad indicator voor zover de voorraad niet direct zichtbaar is;
- Dienen in papier te voorzien minimaal tot de aanvulbeurt (2 momenten op een 1 (werk)dag);
- Gebruiker moet eenvoudig het toiletpapier kunnen afnemen vanuit de dispenser;
- Formaat dispenser levert geen problemen op voor bewegingsruimte;
- Toiletpapierdispenser moet afsluitbaar zijn;
- Continu systeem, 2e rol wordt pas beschikbaar gesteld als de eerste rol op is.
- Is bij beide rollen voorzien van een afremmechanisme ten behoeve van papierbesparing;

Toiletpapier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled papier en onbedrukt;
- Is snel oplosbaar/afbreekbaar waardoor verstoppingen worden voorkomen;
- 2-laags tissues of papier;
- Voorzien van milieucertificaat;
- Indien op rol dient het papier scheurrandjes te hebben;
- CO2 neutraal geproduceerd;
- Het voelt zacht en aangenaam aan.

Zeepdispenser en vulling

Hardware

- Er mag geen knijpsysteem aangeboden worden;
- Een non touch sensor heeft de voorkeur, een duw/trek systeem is wel toegestaan;
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator;

- Dient voorzien te zijn van een lekbakje indien deze niet boven de wastafel wordt geplaatst;
- Heeft een minimale inhoud van 400ml;
- De automaat dient lekvrij te zijn.

Vulling

- Foamzeep, deze dient tevens leverbaar te zijn in een desinfecterende variant voor dezelfde dispenser (de desinfecterende variant mag ook in vloeibare variant zijn);
- Dient huidvriendelijk te zijn;
- Voorzien van milieucertificaat;
- Dient PH neutraal te zijn;
- Dient licht geparfumeerd te zijn.

Luchtverfrisser en verbruiksartikelen

Hardware

- Werking op basis van energiezuinige batterijen of geen batterijen;
- Dient te zijn voorzien van een voorraadindicator;
- Heeft een automatische werking;
- Lekkageproblemen zijn uitgesloten;
- Dient hangend bevestigd te worden;
- Wordt in beginsel niet aan de deur bevestigd (enkel met akkoord van Koning Willem I College);
- Dient geur te verspreiden middels spray of verdamping;

Vulling

- Dient per kwartaal een andere geur te zijn;
- De geuren dienen een goede (geur)neutraliserende werking te hebben.

Damesverbandcontainers

- Dient voorzien te zijn van een geur neutraliserende methode;
- Dient geurdicht te zijn;
- Dient bij het openen de inhoud te verbergen (geen open inkijk);
- Er dient een zo minimale afmeting box te worden geplaatst die niet leidt tot capaciteitsproblemen met inachtneming van de wisselfrequentie;
- Dient handmatig en/of automatisch te openen zijn.

Lediging (lees: of omwissel) frequentie

- Boxen worden geleidigd en van binnen en buiten schoongemaakt door Opdrachtnemer;
- Bij ledigen worden de boxen op dezelfde plek teruggeplaatst;
- Uitgangspunt voor de ledigingsfrequentie is dat er geen geuroverlast is en boxen niet vol raken;
- Indien zich een klacht voordoet m.b.t. geuroverlast of vol raken van de box dient deze (indien voor 12:00uur gemeld) dezelfde dag te worden opgelost;

- Het extra en op afroep ledigen dient mogelijk te zijn en zorgt niet voor een verhoging in prijs;
- De boxen worden bij een vakantieperiode (langer dan 3 weken) leeggemaakt in de week voorafgaand aan de vakantie.

Toiletborstelhouders en borstels

- Dienen hangend bevestigd te kunnen worden, maar wel gereinigd te kunnen worden dus uitneembaar en afwasbaar;
- Dienen te zijn vervaardigd uit duurzame en corrosievrije materialen;
- De borstel en eventueel het binnenbakje wordt jaarlijks vervangen.

Afvalbakken

- Deksel met open inworp is toegestaan;
- Indien gesloten afvalbakken worden aangeboden zijn deze te bedienen met een voetpedaal;
- Passend bij de lijn van de overige dispensers;
- Moet de mogelijkheid hebben om te kunnen worden opgehangen/bevestigd aan de muur.

Droogloopmatten

- Dienen vuil te weren, vloer te beschermen en uitglijden te voorkomen;
- Dienen in diverse afmetingen beschikbaar te zijn;
- Dienen vuil en vochtigheid op te nemen;
- Dienen egaal vast te liggen;
- Tijdens het reinigen dient te allen tijde een mat op locatie voorzien te zijn;
- Graag een prijs opgeven voor matten in diverse formaten.

23 Communicatie

Er vindt indien noodzakelijk voor Koning Willem I College overleg plaats tussen de Teammanagers Facilitair en de contractmanager van de afdeling inkoop en de accountmanager van Opdrachtnemer.

Tijdens deze bijeenkomsten wordt o.a. de managementrapportage, mutaties en meldingen/klachten besproken.

Ieder jaar zal er centraal een overleg plaatsvinden tussen de Teammanagers Facilitair en de contractmanager van de afdeling inkoop en directie van de opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten worden o.a. de volgende zaken besproken:

- Evalueren van prestaties;
- Ontwikkelingen en innovaties uit de branche;
- Veranderingen in de organisatie, zowel bij opdrachtnemer als bij opdrachtgever;
- Afspraken ten behoeve van de ontwikkeling van de dienstverlening;

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

De Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het maken van de afspraken. De Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen beschikbaar te stellen aan de verantwoordelijke betrokkene(n) van de Opdrachtgever. Het verslag is pas definitief na akkoord van de Koning Willem I College.

De Opdrachtnemer biedt één vast aanspreekpunt van een accountmanager of soortgelijk aan.

Opdrachtnemer heeft een centraal e-mailadres en telefoonnummer voor storingen. Het telefoonnummer is op werkdagen op zijn minst van 08:30u tot 17:00u bereikbaar.

24 Personeel

Koning Willem 1 College behoudt zich het recht voor om een medewerker van Opdrachtnemer de toegang tot de panden Koning Willem I College te ontfeggen. Dit gebeurt na overleg met Opdrachtnemer en wordt schriftelijk bevestigd.

Bij het betreden/verlaten van een locatie dient elke medewerker van de Opdrachtnemer zich altijd aan en af te melden bij de conciërge. Eventuele werkbonden die getekend worden door de conciërge voor gezien, gelden nooit als een akkoord op de uitgevoerde werkzaamheden.

Vanuit veiligheidsoverwegingen dienen medewerkers, indien aanwezig bij Koning Willem I College, zichtbaar en herkenbaar te werken voor Opdrachtnemer.

Personeel van Opdrachtnemer dient de geldende huisregels van Koning Willem I College te respecteren. Deze zijn bijgevoegd in bijlage 16 gunningsleidraad veiligheids- en milieuprotocol KWIC perceel 1 en perceel 2.

25 Managementinformatie

De Opdrachtgever verstrekt per kwartaal een managementrapportage. Hierin dient minimaal de volgende informatie per locatie te worden opgenomen:

- Rapportage KPI's;
- Verbruik/leveringen per disposable, per locatie en in totaal overzicht;
- Het aantal klachten en verholpen storingen onderverdeeld naar soort, oorzaak en locatie;
- Totaalkosten;
- Eventuele bijzonderheden.

Op verzoek dient Opdrachtnemer te verstrekken:

- Overzicht van het aantal voorzieningen per locatie, per ruimte (indien mogelijk) en in totaaloverzicht.

De Opdrachtnemer voorziet een digitaal platform waarop bovenstaande informatie inzichtelijk is en KWIS meldingen geplaatst kunnen worden. De Opdrachtnemer is bereid en in staat om de bovenstaande managementinformatie aan te leveren in een door de Opdrachtgever gewenste vorm zonder daarvoor additionele kosten in rekening te brengen.

26 Facturatie en wijzigingen

26.1 Facturatie

Uitsluitend digitaal

De facturatie vindt maandelijks en achteraf plaats volgens de kostenplaatsstructuur van de opdrachtgever. Niet correct ingediende facturen worden niet behandeld en betaalbaar gesteld.

Facturatie vindt plaats door middel van een e-factuur (digitaal XML bestand) via het e-mailadres van aanbestedende dienst. Het e-mail adres betreft: crediteuren@KW1C.nl

Bij de facturen dienen de afgetekende opleverdocumenten toegevoegd te worden. Opdrachtgever geeft de voorkeur aan een verzamelfactuur per maand waar in een specificatie per locatie de onderstaande gegevens worden weergegeven:

- Locatie;
- Maandelijkse kosten;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW.

Facturering:

Bij de facturering wordt één factuurstroom berekend waarbij periodieke huurkosten en verbruikskosten in één vast maandbedrag per locatie wordt gefactureerd.

Onder bijzondere omstandigheden waarin locaties (gedeeltelijk) sluiten zoals de crisis rondom Covid-19 dient de inschrijver flexibel te zijn. Indien er geen of weinig docenten en studenten op de scholen aanwezig zijn is het logisch dat er veel minder verbruik is. De betaling van de huur van de apparatuur zal blijven doorlopen en het verbruik zal op basis van werkelijk verbruik plaatsvinden.

Informatie op de factuur

Om facturen juist en tijdig te kunnen verwerken is het van groot belang dat de factuur herkenbaar is. Op de factuur dient minimaal de naam van de locatie of eenheid waarvoor de factuur bestemd is, inclusief crediteurnummer, inkoopordernummer, KvK nummer, IBAN nummer, BTW nummer en nauwkeurige specificatie van de geleverde diensten of goederen overeenkomstig de overeenkomst.

Factuuradres

crediteuren@KW1C.nl

Betalingstermijn

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt betaling van de factuur binnen 30 dagen.

26.2 Wijzigingen in aantallen dispensers

De opdrachtgever zal uiterlijk 2 maanden van te voren kenbaar maken indien er dispensers moeten worden verwijderd. Bij plaatsing van nieuwe dispensers wordt een termijn van maximaal 10 werkdagen gehanteerd. Voor het plaatsen van extra hardware in een sanitaire ruimte brengt de Opdrachtnemer geen kosten in rekening. Bij inrichting van bijvoorbeeld een nieuw gebouw wordt de hardware tegen in de Offerte aangeboden tarieven in rekening gebracht bij de opdrachtgever. Deze tarieven zijn inclusief (de)montage, aanrijkosten en overige bijkomende kosten.

In 'Bijlage11 Calculatiemodel sanitaire artikelen' is per locatie aangegeven welke apparatuur er dient te worden geplaatst. Voor de locaties in 's-Hertogenbosch betreft dit een schatting. In de implementatie fase dient Opdrachtnemer voor alle locaties de exacte aantallen te inventariseren. Gedurende de contractperiode kunnen er wijzigingen optreden in de keuze van systemen (bijvoorbeeld handdoekautomaten op basis van lucht, papier of katoen). De eisen die de opdrachtgever stelt aan ieder systeem zijn in dit pve opgenomen. Het dient voor de opdrachtgever mogelijk te zijn om in een gebouw te wisselen van systeem. De kosten dienen te worden berekend met dezelfde kengetallen en tarieven aangeboden in deze aanbesteding.

27 Implementatie

27.1 Implementatie

De geselecteerde Opdrachtnemer dient drie weken na gunning een implementatieplan aan de Opdrachtgever aan te leveren. De Opdrachtnemer voert tijdens de implementatie hetgeen uit zoals beschreven in het implementatieplan. Het implementatieplan dient minimaal te bestaan uit de volgende onderdelen:

- Communicatie(plan) intern en extern;
- Inventarisatie van gegevens; afstemming juistheid gegevens op locatie;
- Activiteiten met betrekking tot verwijderen van bestaande dispensers en ophangen nieuwe dispensers;
- Plaatsingsplan dispensers;
- Activiteiten met betrekking tot inregelen processen en systemen (bijv. webbased klantportal, facturatie);
- Kwaliteit en evaluatie;
- Planning implementatie.

Taken en verantwoordelijkheden dienen te worden gekoppeld aan de verantwoordelijke functionaris. De rollen en verantwoordelijkheden voor Koning Willem I College dienen duidelijk te zijn.

De Opdrachtnemer zal alvorens het plaatsen van de dispensers een inventarisatieronde uitvoeren in alle sanitaire ruimten. Deze inventarisatieronde dient plaats te vinden voor aanvang van contract tijdens de implementatiefase. In samenspraak met de opdrachtgever zal definitief bepaalt worden welke dispensers en aantallen er worden geplaatst.

In de periode van gunning tot en met de start van de Overeenkomst is er een 2-wekelijks overleg met de contractverantwoordelijke van de Opdrachtnemer en de contractverantwoordelijke van de Opdrachtgever. In de opstartfase, 2 maanden lang vanaf de start van de Overeenkomst vindt dit overleg wekelijks plaats. Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf ingangsdatum van de overeenkomst door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.

De implementatie dient minimale invloed te hebben op het primaire proces, welke tot een minimum dient te worden beperkt. Werkzaamheden met name in lokalen dienen, om deze reden zoveel mogelijk tussen 07:00u en 08:30uur en na 15:00u ingepland te worden. De implementatie wordt afgerond wanneer alle punten opgenomen in het implementatieplan zijn uitgevoerd en goedgekeurd door Opdrachtgever.

27.2 Beëindiging van de overeenkomst

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.

Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen tot implementatie van de nieuwe dienstverlener beschikbaar voor de opdrachtgever. Indien in de praktijk de implementatie niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met de opdrachtgever hiervan afgeweken worden.