

BIJLAGE 2: PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

In het programma van eisen en wensen wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- Het Programma van Eisen: gunningseisen (voorwaarden waaraan de Inschrijver dient te voldoen, wil zij in aanmerking komen voor gunning)
- Het Programma van Wensen: (sub)gunningscriteria waarmee door Inschrijver punten gescoord kunnen worden
- Eventueel: Informatieve vragen (die op geen enkele manier beoordeeld worden, maar louter ter beeldvorming zijn opgenomen).

Voor de duidelijkheid zijn de eisen waaraan voldaan dient te worden als zodanig gemarkeerd ('Eis'). Inschrijvers die niet voldoen aan de eisen zullen door COG worden uitgesloten van verdere deelname van de procedure.

Daar waar de vraag een Wens betreft, is aangegeven hoeveel punten er per vraag maximaal kunnen worden toegekend.

Ten aanzien van het Programma van Eisen:

- Dient Inschrijver zich akkoord te verklaren middels het invullen van 'Invulbijlage E – Verklaring akkoord Programma van Eisen'.
- Is er sprake van een combinatie van ondernemingen dan dient niet alleen de Inschrijver deze invulbijlage volledig in te vullen maar dan dienen ook de deelnemers in een samenwerkingsverband dat te doen en de bijbehorende informatie aan te leveren. De verklaringen van Inschrijver en deelnemers dienen gezamenlijk aan alle eisen te voldoen
- Wordt een beroep gedaan op onderaannemers om aan de gestelde eisen te kunnen voldoen, dan dient ook de onderaannemer deze verklaring volledig in te vullen en de bijbehorende informatie aan te leveren. De verklaringen van Inschrijver en onderaannemers dienen gezamenlijk aan alle eisen te voldoen.

Ten aanzien van het Programma van Wensen (Kwaliteit):

- Dient Inschrijver 'Invulbijlage D – Wensen (Kwaliteit)' in te vullen.
- Is er sprake van een combinatie van ondernemingen dan dient niet alleen de Inschrijver deze Vragenlijst in te vullen maar dan dienen ook de deelnemers in een samenwerkingsverband de Vragenlijst volledig in te vullen en de bijbehorende informatie aan te leveren.
- Wordt een beroep gedaan op onderaannemers om aan de wensen te kunnen voldoen, dan dient ook de onderaannemer de Vragenlijst volledig in te vullen en de bijbehorende informatie aan te leveren.

Daar waar in de invulbijlage om het toevoegen van bijlagen wordt gevraagd, dient u die mee in te dienen.

B-2.1 Programma van Eisen: Algemeen

Nr	Eis	Vraag
A01	Eis	U heeft alle vragen naar waarheid beantwoord.
A02	Eis	Uw Inschrijving is ingericht volgens de in deze Aanbestedingsleidraad opgenomen instructies.
A03	Eis	Uw Inschrijving is opgesteld in de Nederlandse taal.
A04	Eis	Uw Inschrijving is ondertekend door degene(n) die uw onderneming rechtsgeldig kan/kunnen vertegenwoordigen.
A05	Eis	U gaat akkoord met de gehele beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals genoemd in deze Aanbestedingsleidraad, de overige aanbestedingsstukken en de bijlagen.
A06	Eis	Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 3 maanden na de uiterste datum indienen Inschrijvingen. Tijdens deze periode heeft uw Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
A07	Eis	U gaat er mee akkoord dat de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengd wordt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
A08	Eis	U ontleent (nu en in de toekomst) geen enkel recht uit het feit dat u nu een Inschrijving mag uitbrengen.
A09	Eis	U gaat ermee akkoord dat er aan uw Inschrijving voor de aanbestedende dienst geen kosten zijn verbonden, ook niet in het geval deze aanbesteding niet leidt tot het sluiten van een overeenkomst.
A10	Eis	U gaat ermee akkoord dat COG zich het recht voorbehoudt om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk te stoppen. Een reden om te stoppen zou kunnen zijn dat de opgegeven prijs hoger is dan het budget. U gaat ermee akkoord dat u in dit geval geen recht heeft op vergoeding van kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding.
A13	Eis	Opdrachtnemer is adequaat verzekerd voor schade veroorzaakt aan alle te leveren middelen, waarbij goederen onder opzicht niet zijn uitgesloten. Verzekeringsdocumenten waaruit dit blijkt worden na berichtgeving van (voorlopige) gunning binnen 7 dagen ter controle overlegd aan de Aanbestedende dienst.
A14	Eis	Eventueel meerwerk wordt alleen betaald indien er vooraf expliciete goedkeuring voor is gegeven door een bevoegd persoon bij het COG op basis van een offerte. Meerwerk wordt, Indien van toepassing, volledig verwerkt in de documentatie.
A15	Eis	De Inschrijver accepteert het programma van eisen en wensen middels het invullen en ondertekenen van de Invulbijlage E – Verklaring Programma van Eisen.

B-2.2 Programma van Eisen: Schoonmaakdiensten

Nr	Eis	Vraag
S01	Eis	Werkbare dagen In de school wordt 5 dagen per week, van maandag tot en met vrijdag, schoongemaakt. De school is (gemiddeld) 42 weken per jaar geopend, de vakantieperiodes zijn te gebruiken voor periodieke werkzaamheden. Het daadwerkelijke aantal werkbare dagen zal voorafgaand aan ieder schooljaar bekend worden gemaakt. De opdrachtnemer dient hier in de calculatie rekening mee te houden.
S02	Eis	Werktijden De werktijden voor het uitvoeren van het dagelijks schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag zijn op dit moment als volgt: • 's-Ochtends van 06.30 uur tot 09.00 uur • 's-Middags van 15.30 uur tot 18.00 uur. Waar mogelijk zal er eveneens op andere tijdstippen kunnen worden schoongemaakt. Hierover wordt na gunning met de Opdrachtgever afspraken gemaakt.
S03	Eis	Ruimtestaten In de bijlage van deze leidraad zijn ruimtestaten opgenomen waarin Opdrachtgever heeft aangegeven hoeveel vierkante meters per ruimtecategorie moeten worden schoongemaakt en welke vloerafwerking aanwezig is. Daarbij wordt een indicatie gegeven van de te hanteren schoonmaakfrequentie. In de ruimtestatus worden de volgende ruimtecategorieën gehanteerd: 1. Bureaukamers (incl. wachtruimten, spreekkamers) 2. Verkeersruimten (hal, gangen, trappenhuisen, technische ruimten) 3. Sanitaire ruimten (toiletten, doucheruimten, kleedruimten) 4. Leslokalen (theorie- en praktijklokalen) 5. Verpleegruimten (n.v.t.) 6. Behandelruimten (n.v.t.) 7. Sportruimten (n.v.t.)
S04	Eis	Algemeen • Alle schoonmaakwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform de methodieken vak-geschoolde schoonmaker (SVS Vakopleidingen). • De ruimten voor opslag en materialen en middelen ten behoeve van de schoonmaakdiensten worden door de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. • De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inkoop van deze middelen en materialen ten behoeve van de te verrichten schoonmaakdiensten. • De machines die de Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de schoonmaakdienst blijven in bezit van de Opdrachtnemer. Deze machines dienen in voorkomende gevallen ter beschikking te staan van het eigen personeel van Opdrachtgever bij het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden. • Opdrachtgever is in het bezit van een eigen schrob/zuigmachine welke ter beschikking wordt gesteld aan de Opdrachtnemer voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden in het schoolgebouw van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correct en verantwoordelijk gebruik van deze schrob/zuigmachine. • Tijdelijke of permanente leegstand van ruimten binnen de locatie zal na een schriftelijke melding van de Opdrachtgever financieel gecorrigeerd worden door de Opdrachtnemer. Hiervoor geldt een implementatietijd van één week. Hetzelfde geldt in het geval van ingebruikname van extra ruimten. In beide

		gevallen dient te worden verrekend op basis van de verrekentarieven zoals deze worden weergegeven in bijlage C – Prijs.
S05	Eis	Algemene huisregels 1. Bezoekers melden bij de receptie. 2. Respect en zorg voor de omgeving en voor elkaar. 3. Roken is alleen toegestaan op de aangewezen plekken buiten het gebouw. 4. Rustig lopen in het gebouw. 5. Ruimten netjes achterlaten, afval in de prullenbak. 6. Niet aan spullen komen die niet van jou zijn. 7. Huisdieren mogen niet in het gebouw. 8. Nooduitgangen vrijhouden. 9. Volg de instructies van het personeel op. Bijkomende huisregels voor de schoonmaakdiensten 1. Toegangscontrole: Het in te zetten personeel zal worden voorzien van (een) sleutel(s) en een pasje waarmee men zich toegang kan verschaffen tot het gebouw. Hiertoe dienen de in te zetten medewerkers een sleutelverklaring te ondertekenen. Tevens zullen voor bepaalde ruimten afspraken worden gemaakt betreffende toegangscontrole. Nadere instructies omtrent het afsluiten van het gebouw en de ruimten dienen te worden opgevolgd. 2. Het gebruik van de telefoon van de Opdrachtgever is uitsluitend in overleg met Opdrachtgever toegestaan. Gebruik van een mobiele telefoon is uitsluitend in noodgevallen toegestaan in aanwezige personeelsruimten. 3. De werkkast dient voor rekening en risico door de Opdrachtnemer te worden onderhouden. 4. Het gebruik van kopieer- en faxapparatuur is niet toegestaan. 5. Het schoonmaakpersoneel wordt door de Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om gebruik te maken van de koffie-/theeautomaten. 6. Het gebruik van een radio is niet toegestaan. Gebruik van persoonlijke spelers of andere geluidsdragers zijn toegestaan mits niet storend.

B-2.2 Programma van Eisen: Commercieel

Nr	Eis	Vraag
C01	Eis	U dient de facturen, in PDF, te versturen aan facturen@cog.nl onder vermelding van het COG-contractnummer en indien van toepassing het betreffende ordernummer zoals vermeld op de inkooporder.
C02	Eis	Facturen die deze ordernummers niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd.
C03	Eis	De factuur omvat de gehele bestelling per locatie van COG.
C04	Eis	Facturatie vindt plaats na (op)levering van de producten en diensten
C05	Eis	De factuur specificeert in ieder geval per item de omschrijving, de prijs per stuk of het uurtarief, het aantal (items of uren), factuurdatum, factuurnummer, factuurbedrag en btw-bedrag.
C06	Eis	U geeft in uw Inschrijving prijzen op die zijn gesteld in Euro, exclusief btw.
C07	Eis	U gaat ermee akkoord dat alle leveringen Franco Huis (DDP) geleverd worden en dat deze leverconditie inbegrepen is in de door u aangegeven prijzen en kortingen.
C08	Eis	Uw prijzen en tarieven zijn inclusief alle van toepassing zijnde kosten zoals, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.
C09	Eis	U wijzigt de opmaak van 'Invulbijlage C – Prijs' niet.
C10	Eis	U gaat ermee akkoord dat er bij bestellingen geen sprake is van een minimale ordergrootte.
C11	Eis	Facturatie dient altijd inclusief btw plaats te vinden (geen verlegging).
C12	Eis	Inschrijver vult het prijzenblad uit Bijlage C in. Prijzen die ingediend worden in afwijkende formulieren worden uitgesloten van de beoordeling.
C13	Eis	U voegt het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende prijzenblad toe aan uw Inschrijving. In zowel Excel als PDF-format

B-2.3 Programma van Eisen t.a.v. Personeel

Nr	Eis	Vraag
P01	Eis	Eigen personeel Het Perron Het is de bedoeling van de Opdrachtgever dat de eigen medewerkers het schoonmaakonderhoud in vastgestelde ruimten gaan uitvoeren op basis van werkprogramma's en methoden als aangeleverd door de Opdrachtnemer. Deze ruimten zullen na gunning worden vastgesteld. Aansturing van de eigen medewerkers zal eveneens geschieden door Opdrachtnemer. In geval van ziekte of vakantie zal vervanging van eigen medewerkers worden verzorgd door Opdrachtnemer op basis van vaste verrekentarieven. Opgave van de tarieven zal geschieden op basis van het totale aantal vierkante meters, hier zal na gunning het aantal vierkante meters voor rekening van de eigen medewerkers worden afgetrokken. Inschrijver dient er van uit te gaan dat de productiviteit van het eigen personeel gelijk is aan dat van Inschrijver.
P02	Eis	Personeel in dienst van Opdrachtnemer - De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle personeelsleden, inclusief management, volgens de Nederlandse wet- en regelgeving gerechtigd zijn te werken. - Er dient (in het geval van vreemdelingen) een lijst van in te zetten medewerkers bij de Opdrachtgever aanwezig te zijn voorzien van de volgende gegevens per medewerker: naam, adres, woonplaats, geboortedatum. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat Opdrachtgever steeds beschikking heeft over de meest actuele lijst. - Een kopie van een geldig identiteitsbewijs, eventueel inclusief geldige werkvergunning, van de in te zetten medewerkers dient in bezit te zijn van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actualiseren en administreren van de correcte gegevens en documenten van de bij Opdrachtgever werkzaam zijnde medewerkers. - Al het personeel van Opdrachtnemer (inclusief uitzendkrachten) dat op vaste en/of op regelmatige basis werkzaamheden verricht in het kader van deze Overeenkomst dient binnen 1 maand na gunning een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. - Opdrachtgever dient altijd toegang te hebben tot de getekende geheimhoudingsverklaringen en kopieën van identiteitsbewijzen. - De in te zetten medewerkers dienen minimaal 18 jaar oud te zijn. - De Opdrachtnemer kan beschikken over personeel dat voldoende ervaring en vaardigheden heeft om een hoge standaard van dienstverlening te verstrekken. - Tevens moet het personeel van de Opdrachtnemer op een goede manier worden begeleid in de vorm van voorman/vrouw, objectleiding, inspectie, rayonmanagers. Deze begeleiders dienen eveneens het eigen personeel aan te sturen. - De contactpersoon van de Opdrachtnemer die de dagelijkse leiding heeft over de betreffende locatie(s) van de Opdrachtgever dient de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Medewerkers met uitvoerende taken dienen de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen. - Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat alle personeelsleden op de hoogte zijn van de eventueel geldende huisregels aangaande de locatie waar zij werkzaam zijn. - In te zetten personeel draagt representatieve uniforme bedrijfskleding voorzien van een badge met daarop de eigen naam. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat het personeel voldoende aandacht besteedt aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.

P03	Eis	Schade door medewerkers Opdrachtnemer • De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. • Schade aan goederen van de Opdrachtgever en/of derden, door onzorgvuldig handelen van de Opdrachtnemer, zal bij de Opdrachtnemer worden verhaald. • De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventaris en/of Sanitaire Voorzieningen door te geven aan de contactpersoon bij de Opdrachtgever. • De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op een juiste wijze beheren van de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen waaronder sleutels en pasjes. Verlies van de door de Opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen en alle daaruit voortvloeiende schade bij de Opdrachtgever, zal op de Opdrachtnemer worden verhaald. Verlies van de door Opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen dient terstond aan Opdrachtgever gemeld te worden.
P04	Eis	Schoonmaakprogramma's In de bijlage zijn de werkprogramma's per Ruimtecategorie toegevoegd. Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de werkprogramma's zoals opgenomen in dit Beschrijvend Document en gaat met de inhoud onverkort akkoord.
P05	Eis	Werkrooster Het werkrooster is het overzicht waarop de Opdrachtnemer zijn, ten behoeve van deze overeenkomst, ingezette personeelsleden vermeld, de tijden waarop zij werkzaam zijn en de uren waarop zij aanwezig zijn. Belangrijk hierbij is dat uit het werkrooster moet blijken welke taken op welke dag of in welke week worden uitgevoerd in een bepaalde ruimte. Dit betekent onder meer dat: • De Opdrachtnemer dient op basis van het werkprogramma in de bijlage, een werkrooster aan Opdrachtgever ter goedkeuring voorlegt. • Dit werkrooster zodanig is opgemaakt dat tot op de dag nauwkeurig kan worden vastgesteld welke werkzaamheden op welke tijdstippen dienen te worden verricht in een ruimte. • De jaarplanning voor de laagfrequente werkzaamheden op de week nauwkeurig wordt vastgesteld. • In de planning voor laagfrequente werkzaamheden in ieder geval wordt vermeld: de kamernummering, bestemming en vloerafwerking van de lokaliteiten, de aard van de te verrichten werkzaamheden, de dag/datum/periode van de werkzaamheden en de daarvoor vastgestelde werktijden. • Per medewerker een taken boek op de schoonmaakkar aanwezig is. Het werkrooster dient zodanig te worden samengesteld dat het personeel van Opdrachtnemer en het eigen personeel op de meest efficiënte en effectieve wijze worden ingezet, waarbij rekening wordt gehouden met de werktijden en de inzetbaarheid van het eigen personeel.
P06	Eis	Arbo & veiligheid • Alle opgedragen werkzaamheden aan de Opdrachtnemer, inclusief de afroepwerkzaamheden, dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche. Voorschriften, onder andere de huis- en veiligheidsregels met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer op de locatie van de Opdrachtgever, worden (indien aanwezig) na gunning verstrekt aan de Opdrachtnemer zodat deze in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies. Het niet navolgen van deze voorschriften en regels kan leiden tot definitieve ontzegging van toegang tot

		de locatie. • Onder meer met het oog op de veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op de locatie ingezette werknemers. De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. • De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. Dit geldt onder andere voor de keuring en onderhoud van door Opdrachtnemer in te zetten machines en middelen. • Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd.
P07	Eis	'Facilitaire oog' Met het 'facilitaire oog' bedoelt Opdrachtgever dat de medewerkers van de Opdrachtnemer (incl. eigen personeel) proactief zijn in het signaleren van verstoringen in het pand. Opdrachtgever ziet graag dat de Opdrachtnemer zelf storingen, schades of bijvoorbeeld loshangende onderdelen meldt aan de Conciërge. Ook zijn tips op elk facilitair gebied van harte welkom.

B-2.4 Programma van Eisen t.a.v. t.a.v. de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden

Nr	Eis	Vraag
U01	Eis	Algemene eisen 1. Opdrachtgever biedt de gelegenheid tot het (laten) wassen van de te gebruiken microvezeldoekjes. 2. Men mag geen dossiers dan wel overige documenten verplaatsen dan wel inzien (geheimhoudingverklaring). 3. Computerapparatuur en alle overige technische apparatuur mogen uitsluitend stofvrij worden gehouden en niet nat/vochtig worden gereinigd. Onder overige technische apparatuur wordt onder andere verstaan: • Beamers • Beeldschermen • Digiborden 4. Schilderijen en overige elementen aan de muren dienen in overleg met de gebruikers stofvrij te worden gehouden. 5. Bij het verlaten van de ruimte waar de werkzaamheden hebben plaatsgevonden dient, aan het einde van de dag, het volgende gecontroleerd en indien nodig aangepast te worden: • Aanwezige beeldschermen uit; • Ramen gesloten.
U02	Eis	Afval 1. Inzamelen van oud-papier geschiedt door Opdrachtnemer. 2. De afvalbakken voor restafval dienen te worden voorzien van plastic afvalzakken die indien nodig, maar in ieder geval wekelijks, dienen te worden vervangen (deze zakken dient de Opdrachtnemer te leveren). 3. Het afval dient gescheiden te worden ingezameld en afgevoerd. De Opdrachtnemer zorgt voor de afvoer naar een door de Opdrachtgever aangewezen plek bij het gebouw en de Opdrachtgever zorgt voor de externe afvoer.

U03		Sanitaire ruimten 1. De Opdrachtnemer kan worden verzocht tot het desinfecteren van de installaties. Deze werkzaamheden zullen op regiebasis worden afgeroepen. 2. In de sanitaire ruimten dient men qua schoonmaakmiddel rekening te houden met het voorkomen van urineluchtjes. 3. Er dient extra aandacht te worden geschonken aan de schrobputjes (reinigen en gevuld houden). 4. Er dient extra aandacht te worden geschonken aan de luchtroosters in de sanitaire ruimten (periodiek onderhoud).
U04		Vloeren 1. Harde vloeren • Chocflex®; akoestisch projectvinyl bestaande uit meerdere lagen pvc, onderhoudsinstructie toegevoegd in de bijlage. • Gietvloer • Keramische vloertegel. 2. Tapijt • Flotex; harde textiele vloer, onderhoudsinstructie toegevoegd in de bijlage. 3. Bij het onderhoud van bijzondere vloerafwerkingen dient uitgegaan te worden van de instructies (als toegevoegd in de bijlage) behorende bij deze vloersoorten. 4. Voor het dagelijks reinigen van de harde gesloten vloeren dient, tenzij anders aangegeven, gebruik te worden gemaakt van de droge methode, dus stofwissen i.p.v. moppen. 5. De inloopmatten dienen 2 keer per jaar grondig te worden gereinigd in overleg met de Opdrachtgever. 6. Het desinfecteren van eventuele moppen dienen voor rekening en risico door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd volgens de daarvoor geldende SVS-normen.

B-2.6 Programma van Eisen t.a.v. de klachtenprocedure en calamiteiten

Nr	Eis	Vraag
K01	Eis	Klachtenprocedure en calamiteiten • De Opdrachtnemer dient voor het opstarten van de Overeenkomst, een procedure over de melding en afhandeling van klachten ter goedkeuring bij de Opdrachtgever te hebben ingediend. Deze procedure dient in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld te worden. Uiterlijk een maand na de ingangsdatum van de Overeenkomst zal de definitieve klachtenprocedure in onderling overleg worden vastgesteld. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen bekend te zijn met de procedure en hiernaar te handelen. • Responstijden op klachten en storingen die het werkproces beïnvloeden: maximaal binnen 2 uur. Responstijden op overige klachten in onderling overleg. Responstijden dienen opgenomen te worden in de klachtenprocedure. • Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze voor calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar is en na een melding binnen 2 uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig kan zijn. De werkzaamheden die nodig zijn om de calamiteit op te lossen dienen direct na aankomst uitgevoerd te worden.

B-2.7 Programma van Eisen t.a.v. de communicatie

Nr	Eis	Vraag
CM 01	Eis	Overlegstructuur en communicatie • Er zijn voor de locatie van de Opdrachtgever op verschillende niveaus aanspreekpunten van de Opdrachtnemer. Na gunning van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer aan te geven wie vanuit de Opdrachtnemer het aanspreekpunt is voor Opdrachtgever. • Periodiek zal Opdrachtnemer voortgangsoverleg voeren met Opdrachtgever. Er worden aparte afspraken gemaakt over de frequentie van het voortgangsoverleg. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een initiërende houding. • Opdrachtgever ontvangt eenmaal per kwartaal uiterlijk twee weken na afloop van ieder kwartaal, informatie (digitaal in Excel-formaat) van Opdrachtnemer over de gefactureerde Opdrachten. Deze informatie bevat in ieder geval de naam van de locatie van Opdrachtgever en een overzicht van alle verrichte Schoonmaakdiensten, de in rekening gebrachte kosten en overzicht van de uitgevoerde kwaliteitscontroles en de resultaten daarvan. Na indiening van de managementrapportage zal Opdrachtgever in overleg treden met de Opdrachtnemer om de rapportage te bespreken. • In het overleg tussen de contactpersoon van de Opdrachtgever en de eindverantwoordelijke van de Opdrachtnemer voor de dienstverlening dienen onder andere de volgende zaken betreffende de locatie aan de orde te komen: • Het functioneren van de Opdrachtnemer; • Adviezen van de Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening; • De wijze van dienstverlening; • Te nemen acties; De Opdrachtnemer zorgt hierbij voor rapportage in de vorm van een actielijst en notulen. • De Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen. • De Opdrachtnemer dient een eerste aanspreekpunt, in de vorm van een meewerkend voorman/-vrouw, voor al de overlegvormen bekend te maken bij de Opdrachtgever. Dit aanspreekpunt dat overleg heeft met de contactpersoon op operationeel gebied dient over voldoende mandaat te beschikken om over de dagelijkse gang van zaken afspraken te maken met de Opdrachtgever. • Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het Schoonmaakdiensten tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zal Opdrachtnemer bij de contactpersoon van de Opdrachtgever (repeterende) klachten en meldingen communiceren. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een correcte terugkoppeling aan de contactpersoon. Zie ook onderdeel klachtenprocedure.

B-2.7 Programma van Eisen t.a.v. de facturatie en tarieven

Nr	Eis	Vraag
F01	Eis	Wijze van factureren - De Opdrachtgever streeft ernaar om het aantal facturen dat zij ontvangt van haar Opdrachtnemers te reduceren. Wij eisen daarom dat u uw (verzamel) facturen één keer per maand indient. - Maandelijks dient een twaalfde deel van de aanneemsom voor Schoonmaakonderhoud achteraf te worden gefactureerd. - De aanneemsom voor Glasbewassing dient in twee gelijke delen, halfjaarlijks na uitvoering van de werkzaamheden, te worden gefactureerd. - Indien Opdrachtgever aangeeft de facturen elektronisch te willen ontvangen dan is Opdrachtnemer verplicht hieraan mee te werken. - Over het uitvoeren van additionele of incidentele werkzaamheden zullen tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer afspraken gemaakt worden, die per Projectopdracht kunnen verschillen. - Eventueel aanvullende werkzaamheden mogen alleen in rekening worden gebracht als daartoe een schriftelijke opdracht voor is gegeven. Een kopie van deze opdracht dient aan de factuur te worden toegevoegd. - De betalingstermijn die wordt gehanteerd bedraagt 30 dagen, na factuurdatum.
F02	Eis	Prijsaanpassing - De prijzen uit de Inschrijving is vast voor het jaar 2025 en zijn exclusief btw. - Met ingang van 1 januari 2026 zal Opdrachtgever eenmaal per jaar, op 1 januari een prijsindexering toestaan: Consumenten prijsindex (CPI) (2006 = 100) van het CBS. Hiervoor wordt de termijn oktober-oktober gehanteerd. Het voorstel tot prijswijziging dient schriftelijk onderbouwd (per onderdeel van de Schoonmaakdiensten), voor 1 november voorafgaand aan de datum van ingang van de prijsaanpassing, door de Opdrachtnemer kenbaar gemaakt te worden. Na akkoord door de Opdrachtgever worden de tarieven uit de Overeenkomst met het overeengekomen percentage aangepast. - Indien een voorstel als bedoeld in bovenstaande eis niet binnen de gestelde termijn is gedaan, blijven de vigerende prijzen en tarieven gehandhaafd. - Inhaalslagen voor net toegepaste prijsstijgingen en tussentijdse prijsaanpassingen zijn niet mogelijk.
F03	Eis	De aanneemsom inclusief de maximum uurtarieven staat gedurende twee [2] jaar vast. Voor de volgende jaren geldt maximaal een inflatiecorrectie van de uurtarieven, hiermee zal ook de aanneemsom worden aangepast. Wijzigingen uitsluitend in overleg met en na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever. Uitgangspunt hierbij zal zijn het indexcijfer voor de zakelijke dienstverlening (CBS-tabel CAO lonen, zakelijke dienstverlening, CAO lonen per maand excl. bijzondere beloningen, totaal CAO-sectoren. Waarbij 2000 = 100). Het voorstel voor verhoging dient 3 maanden voor de ingangsdatum te worden ingediend bij Opdrachtgever. Eén maand voor de ingangsdatum dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming te hebben bereikt.

B-2.8 Programma van Eisen t.a.v. materialen, middelen en machines

Nr	Eis	Vraag
M01	Eis	Materialen, middelen en machines • Bij Opdrachtgever dienen Productinformatiebladen en Veiligheidsinformatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn voordat deze gebruikt kunnen worden in het pand. Ook dient, in verband met de veiligheid van het personeel, de VIB voor alle personeel beschikbaar te zijn. • Indien de Opdrachtnemer, gedurende de looptijd van het contract, van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan Opdrachtgever te worden voorgelegd. • Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de Opdrachtnemer retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Desnoods kan in overleg met Opdrachtgever, en tegen betaling, gebruik worden gemaakt van afvoer via Opdrachtgever. • Alle machines en middelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.
M02	Eis	Machines en elektrische veiligheid De Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld.

B-2.9 Programma van Eisen t.a.v. Kwaliteitsbewaking

Nr	Eis	Vraag
K01	Eis	Kwaliteitsbewaking De kwaliteitsbewaking van het schoonmaakonderhoud is het geheel van alle geplande en systematische activiteiten welke nodig zijn om de gewenste kwaliteit te waarborgen. De Opdrachtgever wil hiermee inzicht verkrijgen in welke mate de Opdrachtnemer aan haar verplichtingen voldoet, door regelmatig de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud te beoordelen. In het belang van een effectief beheer zullen zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever regelmatig de kwaliteit van het dagelijkse en periodieke onderhoud toetsen. In het belang van eenduidigheid zullen deze toetsen op een en dezelfde wijze worden uitgevoerd. Inschrijver gaat hiermee akkoord.
K02	Eis	Kwaliteitscontroles door Opdrachtnemer (DKS) De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse procesbewaking aangaande het schoonmaakonderhoud. Hiertoe zijn diverse systemen in de markt beschikbaar, vergelijkbaar met het DKS-systeem van de VSR. De DKS-controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De Opdrachtnemer dient middels de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. Op verzoek kan Opdrachtgever, op ieder gewenst moment, inzage krijgen in de achterliggende DKS-rapporten.

