

Bijlage 1

Programma van Eisen

Schoonmaakonderhoud & glasbewassing

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen worden omschreven en maakt deel uit van de Openbare Europese aanbestedingsprocedure met referentienummer KQJK030225.

De Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1. Uitvoering van de schoonmaak.....	5
1.1 Dagelijkse schoonmaak	5
1.2 Periodieke schoonmaak	6
1.2.1 Vloeren algemeen	6
1.2.2 Conserveren linoleum vloeren	6
1.2.2. Tapijt vloeren	7
1.2.3 Frisse start.....	7
1.3 Regiewerkzaamheden.....	7
1.4 Werktijden en werkbare dagen	8
1.5 Sanitaire voorzieningen	8
1.6 Implementatie.....	8
2 Ruimtestaten en mutaties.....	9
2.1 Ruimtestaat	9
2.2 Contractmutaties	9
3 Personeel.....	10
3.1 Inzet personeel.....	10
3.2 Verklaring Omtrent Gedrag	10
3.3 Legitimatie.....	10
3.4 Huisregels.....	11
3.5 Taal	11
3.6 Opleiding	11
3.7 Overname personeel	11
3.8 Single point of contact.....	11
3.9 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	12
4 Kwaliteit en controles.....	12
4.1 DKS-procescontrole	12
4.2 VSR-KMS Contractbeheersing	12
4.3 Audit.....	13
4.4 Nulmeting.....	13
5 Veiligheid, Arbo en Milieu	13
5.1 Machines, middelen en materialen	13
5.2 Veiligheid.....	13
5.3 Toegankelijkheid en afsluiten	14
5.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten	14
5.5 Milieu	14
5.6 Afval	15
6 Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever	15
6.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever	15
6.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever	16
6.3 Nutsvoorzieningen	16
6.4 Werkkasten.....	16
6.5 Sleutels/toegangspassen	16
7 Communicatie en facturatie.....	16
7.1 Overleggen	16
7.2 Managementrapportage.....	17

7.3	Logboek en gebouwinformatieboek	17
7.4	Klachtenregistratie- en afhandeling	18
7.5	Facturatie	18
8	Glasbewassing	19
8.1	Algemene eisen glasbewassing	19
8.2	Risico- inventarisatie en evaluatie	19
8.3	Uitvoering glasbewassing	19
8.4	Oplevering glasbewassing	20
8.5	Frequentie glasbewassing	21
8.6	VCA	21
8.7	Planning/ vooraankondiging	21

1. Uitvoering van de schoonmaak

1.1 Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten handelingsgericht contract wordt gevormd door de werkprogramma's. De werkprogramma's zijn als bijlage 8 toegevoegd.

Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen na gunning door de Opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per locatie) verwerkt te worden. Tevens dient de Opdrachtnemer binnen één week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van de taakplanning wordt voorgelegd aan Opdrachtgever met vermelding van de locatienaam.

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

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het reguliere schoonmaakwerk (dagelijkse en periodieke werkzaamheden):

- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2.00 meter;
- Voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om bepaalde handelingen uit het werkprogramma correct uit te kunnen voeren dienen door de inschrijver te worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld als in het werkprogramma een frequentie van 160x stofwissen en vlek verwijderen en 40x moppen staat, dient de vloer 5x per week te worden gereinigd, 4x per week stofwissen en vlek verwijderen en 1x per week moppen. Indien het nodig is om alvorens het moppen de vloer te stofwissen dient dit door de inschrijver te worden uitgevoerd, maar betekent dit dat de frequentie stofwissen en vlek verwijderen (4x per week) niet wordt verminderd. In de ruimte dient 5x per week de vloer te worden schoongemaakt;
- Onder deur wordt tevens verstaan deurbeslag, deurstoppers en -drangers;
- Het verwijderen van spinrag dient dagelijks overal verwijderd te worden (tevens boven reikhoogte);
- Schopstreden op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen van alle soorten vloeren wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan;
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn die zonder gereedschap te openen zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) tenminste 1 keer per week gereinigd te worden. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdaan van vuil inclusief haren. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;
- Inventaris (stoelen, afvalbakken, etc.) dient op de plaats terug gezet te worden;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van zoals wanddecoraties, prikborden, landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen, vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;

- De schoonmaakmedewerkers dienen waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd. De borden moeten blijven staan gedurende de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- Gangen kunnen als zogenaamde verwerkingsruimten worden gebruikt op locaties en dienen conform werkprogramma 'leslokalen' schoongemaakt te worden.
- Onder tapijt worden ook vloerkleden, speelmatten en (schoon)lopmatten en dergelijke verstaan.

1.2 Periodieke schoonmaak

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie, die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in bijlage 8 en gelden voor alle ruimtencategorieën die in de werkprogramma's zijn opgenomen.

In de implementatieperiode dient de Opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke werkzaamheden aan te leveren. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. In overleg met de contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever is het mogelijk om periodieke werkzaamheden uit te voeren in vakanties. De planning van de periodieke werkzaamheden wordt jaarlijks aangeleverd door Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient inzichtelijk te maken dat de uitvoering van de geplande periodieke werkzaamheden is geborgd en inzichtelijk is voor de locatieverantwoordelijke. 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.

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.

Indien de locatie daarom verzoekt dienen de periodieke werkzaamheden na uitvoering van de taak te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

1.2.1 Vloeren algemeen

Er dient een vloerenboek door opdrachtnemer te worden bijgehouden waarin per locatie op ruimteniveau inzichtelijk is welke onderhoudsbeurten op de vloeren (conserveren, sprayen/opblokken en dieptereiniging tapijt) uitgevoerd zijn.

Voor wat betreft het vloeronderhoud dient de betreffende ruimte, indien dit voor de aard van de werkzaamheden noodzakelijk is, door Opdrachtnemer in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen.

1.2.2 Conserveren linoleum vloeren

Bij het conserveren van vloeren dient de vloer eerst te worden gestript. Hieronder wordt verstaan:

- Het verwijderen van alle (indien nodig) oude waslagen, inclusief randvergoring, ook bij moeilijk bereikbare plaatsen/delen;
- Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer;
- Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 1 primer en daarna kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer: schoon en egaal, goede hechting/geen verpoedering, zonder vervuiling in de aangebrachte polymeerlaag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid en een dekkende polymeerlaag.

Het bedrag voor conserveren dient door Opdrachtnemer separaat inzichtelijk te zijn gemaakt in het calculatiebestand. De overige werkzaamheden die met het vloeronderhoud te maken hebben (sprayen/opblokken/schrobben), behoren wel tot het periodieke werk en dienen dus in het totaalbedrag mee te worden genomen.

De jaarlijkse beurt voor conserveren dient in overleg met de locatie te worden uitgevoerd en indien wenselijk verdeeld over de vakanties, om zodoende de belasting voor de scholen te verkleinen.

1.2.2. Tapijt vloeren

Vlekken in het tapijt dienen dagelijks verwijderd te worden. Vlekken in tapijt die niet te verwijderen zijn worden schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer de maximale inspanning doet om de vlek te verwijderen. Indien een vlek zich op geen enkele wijze laat verwijderen wordt dit geregistreerd in het vloerenboek.

1.2.3 Frisse start

Voor de laatste week van de zomervakantie dient er op alle scholen een pakket aan schoonmaakwerkzaamheden te worden uitgevoerd, het zogenaamde 'frisse start'. Dit betreft veelal periodieke werkzaamheden. In bijlage 8, de werkprogramma's, tabblad 'frisse start', staan de werkzaamheden beschreven. Deze werkzaamheden dienen ook te worden opgenomen in de jaarplanning van de periodieke werkzaamheden met een duidelijke afbakening 'periodieke werkzaamheden' en 'werkzaamheden frisse start'.

1.3 Regiewerkzaamheden

Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaakwerkzaamheden en facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht aan de Opdrachtnemer opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. De Opdrachtnemer dient hiervoor in Bijlage 7 "Calculatiebestand" in het tabblad "regieprijzen" de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.

Een order voor regiewerkzaamheden, zijnde eenmalige opdrachten, kan alleen schriftelijk verstrekt worden door de opdrachtgever. Na uitvoering van de werkzaamheden, moeten de werkzaamheden opgeleverd worden aan de locatieverantwoordelijke. De locatieverantwoordelijke tekent, na tevredenheid, de werkzaamheden af. Indien er verschil

van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de opdrachtgever zich het recht voor om op kosten van Opdrachtnemer een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte op te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de Opdrachtnemer.

1.4 Werktijden en werkbare dagen

Bij de opdrachtgever geldt over het algemeen dat er 5 dagen in de week dient te worden schoongemaakt op basis van 40 weken per jaar. Er zijn uitzonderingen vanwege de diversiteit aan behoeften. Voorbeelden zijn het hydro-therapiebad (Ulingshof) en ruimten ten behoeve van bijvoorbeeld de kinderopvang. In de werkprogramma's en in de ruimtestaten waar de koppeling naar het werkprogramma en de frequentie wordt gemaakt (kolom I en K), kan worden herleid op basis van hoeveel weken een ruimte moet worden schoongemaakt.

In de zomervakantie en mogelijk tijdens andere vakantieperioden dienen er schoonmaakwerkzaamheden (bijvoorbeeld werkzaamheden t.b.v. de frisse start) op de scholen te worden uitgevoerd. De inschrijver dient hiermee rekening te houden in zijn calculatie.

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

Schoonmaak dient op de meeste locaties plaats te vinden buiten schooltijden/opvangtijden. Als de voorkeur van de directie van een school uitgaat naar een ander tijdstip dan wordt dit met de Opdrachtnemer overlegd en gezocht naar een passende oplossing. De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen tussen 06.00 uur – 21.00 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de Opdrachtgever per locatie vastgesteld.

1.5 Sanitaire voorzieningen

Met betrekking tot de locaties van perceel 1 worden de sanitaire voorzieningen bijgevuld door het personeel van de Opdrachtgever. In perceel 2 is er sprake van deels door schoonmaakbedrijf en deels door eigen personeel. Hier zullen definitieve afspraken na gunning worden bepaald. De sanitaire voorzieningen zoals handzeep, handdoekjes, toiletpapier, enz. worden door de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak. Tevens wordt tijdig aan de contactpersoon van de Opdrachtgever van de desbetreffende locatie gecommuniceerd indien aanvulling van sanitaire benodigdheden noodzakelijk is.

1.6 Implementatie

De opstart dient voor alle scholen op dezelfde dag plaats te vinden. Nog voor de start van de zomervakantie dient een opstartbespreking te worden gepland met de contactpersoon van de opdrachtgever. Deze opstartbespreking heeft als doel kennismaking tussen inschrijver en opdrachtgever alsmede het bespreken van de door inschrijver opgestelde

opstartplanning. Wekelijks dient de inschrijver een update te verzorgen van de voortgang van de opstart.

2 Ruimtestaten en mutaties

2.1 Ruimtestaat

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

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de Opdrachtnemer opgegeven kengetallen. In Bijlage 7 "Calculatiebestand" zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen.

2.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, als gevolg van bijvoorbeeld wijzigingen in de ruimtestaat zoals ruimtesoort en vloerafwerking maar ook door verbouwingen, nieuwbouwplannen, door leegstand en het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van de Opdrachtgever doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De prijsconsequenties van deze bestekmutaties worden door de Opdrachtnemer doorgerekend gebaseerd op de reeds uitgebrachte offerte voor de aanbesteding (prestatienormen, kengetallen en uurtarief). De m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen dus ongewijzigd te blijven en overeen te stemmen met de kengetallen in de calculatie van de ruimtestaten. De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om nieuwbouw niet te gunnen en dus buiten het contract te houden.

De verantwoordelijkheid voor het bijhouden van mutaties ligt bij de Opdrachtnemer. Wijzigingen in de schoonmaakwerkzaamheden en andere mutaties worden pas doorgevoerd, na overleg met de Opdrachtgever. Met wijzigingen in de ruimtestaten wordt als volgt omgegaan:

De mutaties worden door de Opdrachtnemer verwerkt in de ruimtestaten van het Calculatiebestand. Op basis hiervan vindt, na goedkeuring door de Opdrachtgever, eventuele verrekening plaats. De Opdrachtnemer verstrekt aan de Opdrachtgever ieder kwartaal een overzicht van mutaties en de financiële impact hiervan en deelt dan ook de aangepaste ruimtestaat met Opdrachtgever. De door de mutaties aangepaste aanneemsom worden zowel aan de locatieverantwoordelijke als ook aan de contractbeheerder van de Opdrachtgever gecommuniceerd.

Het signaleren van mutaties is mede een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een altijd kloppende ruimtestaat waarin de vooraf geaccordeerde mutaties bijgewerkt zijn. Op deze wijze hebben Opdrachtnemer

en Opdrachtgever een zelfde referentiekader en bronbestand en dit vereenvoudigt de communicatie.

3 Personeel

3.1 Inzet personeel

Opdrachtnemer draagt zorg voor representatief personeel.

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 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.

De medewerkers die door de Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de Opdrachtgever te werk gesteld worden. De Opdrachtgever werkt met een vaste pool van mensen die ingezet worden bij de uitvoering van de opdracht. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een systeem waarmee de aanwezigheid en uren geregistreerd wordt. Op aanvraag van de Opdrachtgever dient de borging van deze registratie door Opdrachtnemer aangetoond te worden.

Indien op een locatie van de Opdrachtgever gegrond bezwaar bestaat tegen een medewerker zal zij dit bezwaar met opgaaf van redenen kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel.

3.2 Verklaring Omtrent Gedrag

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

3.3 Legitimatie

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen aan te kunnen tonen dat ze werkzaam zijn voor de Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor uitzendkrachten/onderaannemers. Aan de

medewerker die niet in het bezit is van een pasje wordt de toegang tot de locatie geweigerd. Medewerkers van de Opdrachtnemer die nieuw op een locatie te werk worden gesteld dienen zich voor aanvang van de werkzaamheden voor te stellen aan de locatieverantwoordelijke. Dit geldt ook voor uitzendmedewerkers.

3.4 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 muzikspelers 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 niet toegestaan om drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of omgeving van de Opdrachtgever.

3.5 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.

3.6 Opleiding

Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen binnen een jaar na de start van het contract de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen binnen 1 week na start een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de Opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor opleiding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

3.7 Overname personeel

De Opdrachtnemer dient de regelgeving dan wel eventueel geldende CAO afspraken toe te passen. Het gehele proces van personeelsovername dient tussen zittend en verwervend schoonmaakmaakbedrijf plaats te vinden. De Opdrachtnemer houdt in zijn calculatie rekening met de mogelijke suppletiekosten. De Opdrachtgever ontvangt dus geen separate factuur voor suppletiekosten.

3.8 Single point of contact

De Opdrachtgever wil op contractniveau één SPOC. Dit houdt in dat voor alle locaties dezelfde manager verantwoordelijk is. Deze manager zal regelmatig met de contactpersoon van de opdrachtgever overleg plegen over de financiële, organisatorische en kwalitatieve aspecten. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract. De manager dient tijdens kantooruren altijd bereikbaar te zijn voor de opdrachtgever.

3.9 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Personele problemen, zoals ziekteverzuim en uitval, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken volgens het werkprogramma moeten te allen tijde gehaald worden. Het is niet toegestaan om dagelijkse werkzaamheden een dag later of verderop in de week in te halen.

De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Het vervangende personeel dient altijd voor aanvang van de werkzaamheden aangemeld te worden bij de locatie en geïnstrueerd te zijn met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en regels.

4 Kwaliteit en controles

4.1 DKS-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 dienen (digitaal) inzichtelijk te zijn voor de contactpersoon van de Opdrachtgever.

4.2 VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het KMS - Kwaliteits Meet Systeem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in Verkeersruimten, Bureaukamers, Sanitair en Leslokalen. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd en in alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract kunnen 2x keer per jaar per locaties kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De Opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van bovengestelde frequentie. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontlenen. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting moet er een actueel werkprogramma, een taakkaart op dagniveau, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden aanwezig zijn. De kosten voor deze metingen zijn voor de Opdrachtgever. Indien de kwaliteit onvoldoende wordt beoordeeld zal binnen 2 weken een herkeuring uitgevoerd worden op kosten van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

Opdrachtgever laat de kwaliteitsmetingen vooraf aankondigen. In Bijlage 9 "Prestatiemonitor" is beschreven wat de norm van de controles dient te zijn en wat de consequenties zijn als deze norm niet wordt gehaald.

4.3 Audit

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om minstens 1 keer per jaar een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijke partij. De Opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van bovengestelde frequentie. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. 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. In de prestatie-monitor is beschreven wat de norm van de audit dient te zijn en wat de consequenties zijn als deze norm niet wordt gehaald.

4.4 Nulmeting

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om 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. 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.

5 Veiligheid, Arbo en Milieu

5.1 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 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. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om de schoonmaakmedewerkers te laten werken met materiaal en middelen waarmee ze fysiek zo minimaal mogelijk belast worden. De werkwagens, machines en materialen moeten 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 leerlingen de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

5.2 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.

5.3 Toegankelijkheid en afsluiten

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

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

Indien medewerkers van de Opdrachtnemer op een locatie van de Opdrachtgever ten onrechte het brand- of inbraakalarm activeren zijn de kosten voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ieder incident te melden bij de locatieverantwoordelijke. Afhankelijk van het tijdstip van de schoonmaak is de schoonmaakmedewerker verantwoordelijk voor het inschakelen van het alarm.

5.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

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

5.5 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 (waarschuings-)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.

5.6 Afval

Afvalstromen dienen gescheiden te worden afgevoerd naar de daarvoor bestemde verzamelpunten van het betreffende gebouw. De Opdrachtnemer dient voor de afvalzakken te zorgen. De Papierbakken worden leeggemaakt door medewerkers (conciërges) van de opdrachtgever op locatie. Op de locatie Wildveld worden de afvalbakken in de lokalen en kantoren door de locatie zelf geledigd.

6 Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

6.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

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

6.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, kan op 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. Medewerkers van de Opdrachtnemer kunnen gebruik maken van de parkeergelegenheden, indien aanwezig, op het terrein van de locaties van SVO|PL en rondom de gebouwen. Indien medewerkers op de fiets komen, dienen zij de fiets in de fietsenstalling op locatie te plaatsen.

6.3 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.

6.4 Werkkasten

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

6.5 Sleutels/toegangspassen

Medewerkers van de Opdrachtnemer die in bezit zijn van een sleutel of toegangspas dienen hiervoor te tekenen voor ontvangst. De kosten die optreden bij verlies van sleutels/toegangspassen zijn voor rekening Opdrachtnemer.

7 Communicatie en facturatie

7.1 Overleggen

De opdrachtgever gaat uit van de volgende communicatie met de inschrijver per perceel:

Centraal

- 4 keer per jaar overleg tussen de contractbeheerder van de Opdrachtgever en de vaste contactpersoon van de Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken. Inschrijver neemt hiertoe het initiatief. In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast.

Decentraal

- Minstens 4 keer per jaar met de directe leiding (objectleiding) van de Opdrachtnemer en de contactpersoon van de locatie van de Opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten,

VSR) besproken. Inschrijver neemt hiertoe het initiatief. In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van alle en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen.

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

7.2 Managementrapportage

De Opdrachtgever ontvangt voorafgaande aan elk kwartaaloverleg een managementrapportage per perceel. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Samenvatting van de tevredenheid scholen (vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Wat is het beeld?
- Klachten: Overzicht van aantal klachten en meldingen per school en inzichtelijk hoe deze zijn opgelost, binnen welke tijd. Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?
- Verloop medewerkers (vertrek / nieuwe medewerkers);
- Overzicht Opleidingen, VOG per medewerker en het opleidingspercentage (1x per half jaar);
- Overzicht van inzet directe toezichturen;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage;
- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden en mutatieoverzichten;
- Urenoverzicht met daadwerkelijke productieuren per locatie afgezet tegen de gecalculerde uren per locatie;
- 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.*

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

7.3 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers van de Opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek.

De 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:

- Naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van het schoonmaakbedrijf;
- Contactpersoon voor calamiteiten bij de opdrachtgever alsmede bij de Opdrachtnemer;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Werkprogramma's;
- Periodieke planning;
- Overzicht van reinigingsmiddelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;

7.4 Klachtenregistratie- en afhandeling

De Opdrachtnemer beschikt per perceel over een centraal meldpunt (bijvoorbeeld een klantportal of een centraal email adres) waar alle meldingen en klachten binnenkomen. Op dit meldpunt worden alle meldingen en klachten in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd door de Opdrachtnemer. Nadat een klacht afgehandeld is wordt dit teruggekoppeld aan de klachtmelder. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt elk kwartaal toegevoegd aan de kwartaalrapportage.

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

De terugkoppeling aan de melder dient binnen ditzelfde tijds kader te worden afgehandeld.

Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uit ziet dat deze termijn niet gehaald zal worden, wordt de contactpersoon van de opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht. Een dergelijke klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klacht afgemeld wordt bij de opdrachtgever, waarbij de Opdrachtnemer overtuigd is naar redelijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te handelen.

7.5 Facturatie

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats.

Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd d.m.v. een maandelijks verzamelfactuur per locatie. Bij deze verzamelfacturen dienen de afgetekende opleverbonden toegevoegd te worden. Het versturen van een factuur voor extra opdrachten is niet toegestaan zonder dat de Opdrachtgever hiertoe een digitale opdracht heeft verstrekt.

Per contract worden de facturen opgemaakt. Facturen mogen als verzamelfactuur worden opgesteld met de kosten inzichtelijk per locatie.

Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- Locatie;
- Bijbehorende brinnummer;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW.

Betalingstermijn

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

8 Glasbewassing

8.1 Algemene eisen glasbewassing

Ten aanzien van de glasbewassing gelden de volgende eisen: Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de huidig geldende CAO Arbeid en Gezondheid voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (Arbo-CAO) en het "Document Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" waarbij de leidraad "Veilig werken op hoogte" onderdeel van uitmaakt.

8.2 Risico- inventarisatie en evaluatie

Door de Opdrachtnemer dient een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt twee maanden na gunning aan de Opdrachtgever overhandigd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit "Document Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwasserbranche". Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er te allen tijde een actuele RI&E in het bezit is van de Opdrachtgever. Na uitvoering van de inventarisatie dient de Opdrachtnemer een concreet plan van aanpak op te leveren met betrekking tot de geconstateerde aandachtspunten. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

8.3 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van (separatie-)glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Het tuckerpole systeem (met osmose techniek) mag worden ingezet mits aan de kwaliteitsnormen kan worden voldaan. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt verstaan alle vervuiling, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit vooraf aan de Opdrachtgever door te geven.

Niet alleen de glasdelen dienen schoon te zijn maar ook de kozijnen, vensterbanken, beplating, etc. Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/ vervuiling/ stof.

Onder vuil wordt o.a. verstaan alle vervuiling, dus ook plakbandresten, stickers- en lijmresten, uitwerpselen van o.a. vogels en insecten, spinrag en methodefouten waar onder lekstrepen, vegen en of morswater op onderliggende delen. Deze opsomming is niet limitatief.

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van de glasbewassing:

- Glazenwassers dienen zich bij de receptie van de locatie te melden;
- Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen;
- De Opdrachtgever draagt zorg dat de medewerkers van de Opdrachtgever de vensterbanken leegruimen;
- De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij de Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- De Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij de Opdrachtnemer;
- Na oplevering worden werkbonnen afgetekend door de Opdrachtgever. De getekende werkbbon wordt bij de factuur gevoegd. Facturen zonder getekende werkbbon worden niet in behandeling genomen. Glasbewassing die tijdens sluitingsdagen uitgevoerd worden dienen achteraf door de opdrachtgever afgetekend te worden. Opdrachtnemer dient vooraf een afspraak met de opdrachtgever te maken voor het aftekenen/goedkeuren van de werkzaamheden;
- Iedere glassoort dient vrij te worden gemaakt van zonwering voordat er gestart kan worden met wassen. Dit is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Voorafgaand aan de werkzaamheden dient de glazenwasser te controleren of dit is gebeurd. Indien dit niet het geval is brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte. Indien Opdrachtgever de mogelijkheid is geboden tot herstel en hier niet direct verdere actie op heeft ondernomen is het niet kunnen wassen van het glas(deel) niet de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

8.4 Oplevering glasbewassing

De glasbewassing wordt opgeleverd aan de Opdrachtgever. De betreffende contactpersoon op de locatie dient een opleverbbon voor akkoord te tekenen. De kwaliteit dient te voldoen aan de volgende aspecten:

- Het schoon opleveren van glasdelen;
- Het zonder lekstrepen, plakbandresten, druppels en methodefouten opleveren van glasdelen;
- Het schoon (zonder lekwater) opleveren van omlijstingen/kozijnen, raamdorpels, vensterbanken, glas van buitendeuren, en randen en richels (inclusief richels tussen schuifbare ramen);

- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen, omlijstingen/kozijnen, raamdorpels, vensterbanken, glas van buitendeuren, en randen en richels;
- Het verwijderen van lekwater en spatwater op inventaris zoals vloeren, bureaus en radiatoren.

Indien bij beoordeling door de Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient de Opdrachtnemer dit uiterlijk binnen vijf werkdagen te corrigeren. Dit wordt herhaald totdat Opdrachtgever akkoord is met de uitvoering.

De Opdrachtgever kan tevens door een externe partij kwaliteitscontroles laten uitvoeren op de glaswaswerkzaamheden. Er worden steekproefsgewijs controles uitgevoerd op de locaties die gereed worden gemeld.

8.5 Frequentie glasbewassing

In de Bijlage 7 "Calculatiebestand" is de gewenste frequentie per onderdeel aangegeven. Indien de Opdrachtgever een extra glaswasronde wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt.

8.6 VCA

De operationeel leidinggevende dient in bezit te zijn van een geldig VOL-VCA certificaat. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

8.7 Planning/ vooraankondiging

De planning van de glasbewassing aan de binnen- en buitenzijde zal vooraf in overleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden bepaald. Dit wordt half jaarlijks afgestemd. De Opdrachtnemer dient daarnaast de glasbewassing 1 week vooraf aan te kondigen. Er dient contact te worden opgenomen met locatie over de dag en tijdstip dat de werkzaamheden worden uitgevoerd en er dient afgesproken te worden wanneer er afgetekend kan worden.