

Bijlage 4 – Programma van Eisen

Onderstaand treft u de eisen aan die wij stellen aan deze opdracht. De te leveren prestatie dient te voldoen en dient blijven te voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Een eis is een 'knock-out criterium'. Naast de genoemde eisen geldt dat u te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitvoering van de dienstverlening van toepassing is.

Indien niet aan u niet aan de eisen voldoet en/of er is een voorbehouden wordt de inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

Algemeen	
1.1	<p>Opdrachtnemer dient bij alle door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden, machines, materialen, middelen en methoden zich te houden aan de vigerende wet- en regelgeving, dit zijn onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cao schoonmaak- en glazenwassersbranche;• Wet milieubeheer (regels beschermen milieu, waaronder het gebruik en de afvoer van schoonmaakmiddelen);• Besluit (EU) 2017/1217: dit besluit stelt de criteria vast voor de toekenning van EU-milieukeur aan schoonmaakproducten en harde oppervlakken;• Arbocatalogus schoonmaak- en glazenwassersbranche: catalogus beschrijft hoe werkgevers en werknemers kunnen voldoen aan de doelvoorschriften van de overheid voor gezond en veilig werken;• Branche-RI&E: De risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) is verplicht voor alle bedrijven en helpt bij het identificeren en beheersen van risico's op de werkplek;• de branche RI&E voor de schoonmaak en glazenwassersbranche en CVG (Commissie Veiligheid en Gevelonderhoud);• De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017) of gelijkwaardig;• Veilig werken op hoogte protocol van BUAs (zie bijlage 11);• ALGEMEEN: Arbeidsomstandigheden wet (Arbowet) inclusief de uitwerking daarvan in het Arbeidsomstandigheden besluit;• ALGEMEEN: Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (WML). <p>De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. Opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel. Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie(s) en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat Opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, zal Opdrachtgever daartoe geëigende controlerende instanties informeren. De opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op Opdrachtnemer.</p>
2	Eisen met betrekking tot schoonmaakdienstverlening
2.1	<p>De reguliere en extra werkzaamheden dienen door Opdrachtnemer in een jaarplanning per schooljaar te worden opgenomen. Deze jaarplanning wordt, voordat deze gevolgd gaat worden, ter goedkeuring voorgelegd te worden aan Opdrachtgever. Na goedkeuring door Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer deze jaarplanning uitvoeren.</p>
2.2	<p>Indien weersomstandigheden uitvoering van werkzaamheden door Opdrachtnemer onmogelijk maakt, zal dit direct gemeld worden bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer meldt voorafgaand aan de uitvoering van de</p>

	nog uit te voeren werkzaamheden de eventueel niet uitgevoerde nieuwe uitvoeringsdatum aan Opdrachtgever.
2.3	Opdrachtnemer dient de uiteindelijk in overleg met Opdrachtgever vastgestelde werktijden in een locatieoverzicht te vermelden onder vermelding van de namen van de betrokken uitvoerende personen. Mutaties dienen direct doorgegeven te worden aan Opdrachtgever.
2.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwijderen van al het afval inclusief papier en karton, en het ledigen in de daarvoor bestemde afvalcontainers. Hierbij dient Opdrachtnemer het afval maximaal te scheiden dan wel gescheiden te houden. De gescheiden afvalstromen dienen getransporteerd te worden naar één verzamelpunt per gebouw. Het transport naar de op het terrein gesitueerde afvalstation (milieustraat) wordt verzorgd door derden.
2.5	Ten behoeve van de toiletten dienen de prullenbakken te worden uitgerust met een plastic zak zodat de zak + inhoud in de daartoe bestemde container kan worden afgevoerd. Het ledigen van de afvalbakken welke zich bij de entrees van de locaties bevinden, dient dagelijks te worden uitgevoerd en indien van toepassing te worden voorzien van een nieuwe afvalzak.
2.6	De door Opdrachtnemer te verrichten schoonmaakhandelingen voor dieptereiniging in leskeukens dienen minimaal te voldoen aan de daarna gestelde HACCP-richtlijn.
2.7	De onderhoudsadviezen c.q. onderhoudsvoorschrift van de vloerenleveranciers met betrekking tot het algemeen vloeronderhoud dienen gehanteerd te worden.

3	Eisen met betrekking tot glasbewassing
3.1	Onder glasbewassing wordt door Opdrachtgever verstaan het binnen en buiten gevelglas inclusief kozijnen en separatieglass.
3.2	Onder glasbewassing wordt door Opdrachtgever ook verstaan het reinigen van de directe omlijstingen en vensterbanken onder het te bewassen oppervlak inclusief het van verwijderen gehecht vuil.
3.3	Voor uitvoering van werkzaamheden op locatie wordt een toolbox meeting gehouden op initiatief van de Opdrachtnemer.
3.4	Na afloop van de werkzaamheden met betrekking tot glasbewassing zal er een controleronde gelopen worden samen met Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

4	Eisen met betrekking tot de te gebruiken middelen, materialen en ruimten
4.1	De Opdrachtnemer dient jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen, de wijze van verpakking en de wijze van doseren te overleggen. De producten dienen te voldoen aan het relevante EU-keurmerk.
4.2	Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptelling wordt door Opdrachtnemer altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten).
4.3	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de Opdrachtgever, indien noodzakelijk, gebruikmaakt van de middelen en materialen van Opdrachtnemer. Dit gebruik beperkt zich tot aanvullende werkzaamheden op de locatie waarop Opdrachtnemer werkzaam is. Tevens kan in de pantry's gebruik worden gemaakt van de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde microvezeldoeken.
4.4	De dagelijkse en periodieke werkzaamheden dienen door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd middels een microvezelsysteem.
4.5	Stofzuigers (ten behoeve van gewoon en tippend stofzuigen) van Opdrachtnemer dienen allemaal te zijn voorzien van een HEPA (High Efficiency Particulate Air) Filter (of een vergelijkbaar hoog-efficiënt filter). De stofzuiger dient geluidsarm te zijn. Het gebruik van rolvegers is niet toegestaan.
4.6	Het reinigen van alle vloeren is onderdeel van de opdracht. Voor enkele ruimten geldt dat de vloeren machinaal geschrobd dienen te worden in verband met de vervuilingsgraad dan wel de gewenste/vereiste hygiëne eisen.

4.7	Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat, in te zetten materialen, apparatuur en middelen beschikbaar zijn voor alle geplande werkzaamheden, die voldoen aan de gestelde veiligheidseisen.
4.8	Opdrachtgever stelt de volgende materialen, middelen en ruimten kosteloos ter beschikking aan Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> • Werkkasten en/of magazijnruimten; • Diverse aansluitingen voor een wasmachine zijn op de Campus aanwezig; • Energie en water.
4.9	De Opdrachtnemer levert op eigen kosten (in de jaarlijkse aanneemsom) de volgende materialen en middelen: <ul style="list-style-type: none"> • Benodigde schoonmaakmiddelen, machines, materialen en hulpmiddelen, ten behoeve van de onderhavige dienstverlening (uitgezonderd sanitaire middelen); • Afvalzakken in alle vormen, die in de gebouwen van de Aanbestedende dienst gebruikt worden voor de afvoer van (kantoor)afval.
4.10	Opdrachtgever zal Opdrachtnemer in de implementatie een toegangsverklaring laten ondertekenen voor het ontvangst nemen van toegangspassen. Aan het eind van de contractperiode worden uitgegeven toegangspassen door Opdrachtnemer geretourneerd.
4.11	Aanbestedende dienst stelt als eis dat toegangspassen uitsluitend aan de direct leidinggevenden uitgegeven worden. De direct leidinggevende zorgt ervoor dat passen ter beschikking worden gesteld aan de uitvoerende schoonmaakmedewerkers en ziet erop toe dat zorgvuldig wordt omgegaan met de passen.
4.12	Medewerk(st)ers van Opdrachtnemer (inval of vast) die in het bezit worden gesteld van een toegangspassen dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door Opdrachtnemer op te stellen toegangsverklaring te ondertekenen.
4.13	Indien toegangspassen zijn verloren dient dit direct te worden gemeld door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor schade die voortvloeit uit vermissing van een pas die niet wordt gemeld. In geval van vermissing langer dan 1 werkdag van door Opdrachtgever ter beschikking gestelde toegangspassen, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor schade die hieruit voortvloeit.

5	Specifieke eisen met betrekking tot sanitaire voorzieningen
5.1	Opdrachtnemer dient dagelijkse alle sanitaire voorzieningen, inclusief elektrische handdrogers (handzeep in dispensers, toiletpapier, papieren handdoeken, theedoeken, luchtverfrissers zo nodig aan en of bij te vullen en dagelijks zowel in- als uitwendig schoon te houden.
5.2	Tijdens het vullen van de sanitaire voorzieningen, dienen deze automaten te worden nagekeken op correcte werking en, indien van toepassing, gebruiksklaar worden gemaakt. Eventuele onvolkomenheden/storingen dienen direct te worden gemeld bij Opdrachtgever.
5.3	Opdrachtnemer levert de Opdrachtgever producten voor in de pantry en zorgen voor aanvulling, eventueel vervanging indien nodig en het wassen van het textiel. Het betreft onder andere: afwasmiddel, afwasborstel, hand- en theedoeken, vaatdoeken, vaatwasmachinetabletten, et cetera. Prijzen voor dergelijke artikelen dienen separaat te worden opgenomen in het prijzenblad. De opgegeven prijzen vallen buiten de beoordeling van de Offerte.

6	Eisen met betrekking tot personeel, veiligheid, huisregels en calamiteiten en werk- en openingstijden
6.1	De Opdrachtnemer dient op elk gewenst moment een actueel overzicht van het personeel werkzaam op de locatie te kunnen overleggen aan de Opdrachtgever. In verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van mensen zonder werkvergunning dient de Inschrijver deze lijst te voorzien van een kopie van geldige identiteitsbewijzen en werkvergunningen (indien van toepassing).

6.2	Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de Opdrachtgever gerechtigd het betrokken personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot de locatie te ontzeggen en/ of van de locatie te (laten) verwijderen.
6.3	Alle personeelsleden van Opdrachtnemer dienen de Nederlandse en/of Engelse taal in woord te beheersen en begrijpend te kunnen lezen.
6.4	De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden minimaal medewerkers in te zetten met een basisopleiding schoonmaak inclusief te voldoen aan de eigen CAO. Indien er een nieuwe medewerker start is het toegestaan dat deze op dat moment start met de opleiding en deze afrondt in het eerste jaar. Periodieke scholing in diverse taken is verplicht.
6.5	De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden voor wat betreft glasbewassing minimaal medewerkers in te zetten met een basisopleiding glazenwassen inclusief voldoen aan de eigen CAO. Voor glasbewassing dienen de uitvoerende medewerkers tevens een VCA basisveiligheid te hebben.
6.6	Indien het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (handschoenen en dergelijke) noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden, worden deze door de Opdrachtnemer verstrekt.
6.7	Opdrachtgever wil in verband met de veiligheid in geval van calamiteit of ontruiming, inzicht hebben in de aanwezigheid van personeel van Opdrachtnemer in de panden van Opdrachtgever. Registratie van de aanwezigheid van alle personeel van Opdrachtnemer zal moeten plaatsvinden. Opdrachtnemer dient dit zelf te organiseren. Opdrachtnemer dient voorstaande af te stemmen met de Opdrachtgever.
6.8	Al het personeel van Opdrachtnemer dient op de hoogte te zijn van en zich te conformeren aan de voor die locatie geldende beveiligingsprocedures en huisregels. Enkele algemeen geldende aandachtspunten zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Het tijdens de uitvoering van de werkzaamheden dragen van oordopjes ten behoeve van muziek of games dragende apparaten is niet toegestaan. • (Mobiel) bellen, sms'en en whatsappen etcetera, met uitzondering van werk gerelateerde zaken of noodsituaties, is niet toegestaan.
6.9	Voor het werken op hoogte is het niet toegestaan hiervoor meubilair of bouwdeelen van Opdrachtnemer te gebruiken die hier niet voor zijn ingericht.
6.10	Alle Medewerkers van Opdrachtnemer dragen op de locaties van de Opdrachtgever herkenbare bedrijfskleding, voorzien van bedrijfslogo en -naam. Deze bedrijfskleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat de alle medewerkers dagelijks schone bedrijfskleding dragen. Gezicht bedekkende kleding is niet toegestaan.
6.11	Pauze (indien van toepassing) dient te worden gehouden in de daartoe aangewezen ruimte.
6.12	Personeel van de Opdrachtnemer kan gebruik maken van de parkeerterreinen (auto) op de campus van BUas indien zij verder dan 4 kilometer van de campus wonen.
6.13	De fietsenstallingen van de Aanbestedende dienst zijn gratis te gebruiken door personeel van Opdrachtnemer.
6.14	Het is niet toegestaan gebruik te maken van het kantoorapparatuur (buiten het schoonmaakapparatuur) van de Opdrachtgever.
6.15	Indien een personeelslid van Opdrachtnemer storend gedrag vertoont is Opdrachtgever gerechtigd deze persoon per direct de toegang tot de locaties van Opdrachtgever te ontzeggen.
6.16	Opdrachtnemer dient ten behoeve van eventueel bij de Opdrachtgever optredende calamiteiten bereikbaar te zijn voor de contactpersonen van Opdrachtgever en verwacht dat deze handelend kan optreden om de calamiteit te verhelpen of ontstane schade op te (laten) ruimen.
6.17	Het beveiligingssysteem dient NIET door de schoonmaakmedewerk(st)ers in- en uitgeschakeld te worden.
6.18	Eventuele aanwezige toegangspoorten, hekwerken, e.d. dienen NIET te worden afgesloten.
6.19	Voor alles geldt dat werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd dienen te worden waardoor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord. De wens van de Opdrachtgever is daarin bepalend.

7 Eisen met betrekking tot kwaliteit en kwaliteitsmeting	
7.1	Interne kwaliteitsmeting: Schoonmaakdienstverlening: Opdrachtnemer dient wekelijks per pand een controleronde uit te voeren volgens het principe van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Deze controleronde wordt inzichtelijk gemaakt voor Opdrachtgever. Eenmaal per maand zal een medewerker van Opdrachtgever aansluiten bij de controleronde. Deze controles worden gebruikt om de Opdrachtgever te informeren over de door de Opdrachtnemer geconstateerde resultaten en zijn erop gericht om op eenvoudige en efficiënte wijze inzicht te verschaffen in de kwaliteit richting Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de geconstateerde onvolkomenheden direct tot herstel leiden en de Opdrachtgever hierover binnen 1 werkdag geïnformeerd wordt.
7.2	Kwaliteitsmeting glasbewassing: na werkzaamheden per gebouw vindt er een controleronde plaats op initiatief van Opdrachtnemer met Opdrachtgever alvorens aftekenen van de werkzaamheden. Indien er onvolkomenheden of niet uitgevoerde werkzaamheden worden geconstateerd dienen deze alsnog uitgevoerd te worden binnen een redelijke termijn.
7.3	Opdrachtgever zal na uitvoering van extra opdrachten/werkzaamheden een controleronde uitvoeren om te kijken of en in welke mate Opdrachtnemer aan haar verplichtingen heeft voldaan.
7.4	Leidinggevend in dienst van Opdrachtnemer zullen op verzoek van de Opdrachtgever aanwezig zijn bij controlerondes die uitgevoerd worden door Opdrachtnemer.

8 Eisen met betrekking tot mutaties en meer- of minderwerk	
8.1	Bij verbouwing of leegstand van een (deel van een) locatie worden de schoonmaakwerkzaamheden en/of glasbewassingswerkzaamheden opgeschort tot na het uitvoeren van een nieuwe R.I.&E (Risico, Inventarisatie & Evaluatie) en eventuele inmeting.
8.2	Bij verbouwing of leegstand van een (deel van een) locatie worden de schoonmaakwerkzaamheden en/of glasbewassingswerkzaamheden opgeschort.
8.3	Voor meldingen/klachten en extra opdrachtverstrekkingen werkt BUAs momenteel met het Facilitair Management Informatie Systeem Topdesk. Opdrachtgever kan in wens 4 zijn visie hierop geven.

Prijsstelling	
9.1	U geeft, door middel van het invullen van het Standaardformulier 'Prijzenblad' een gedetailleerd inzicht in de voor deze opdracht te hanteren prijzen en tarieven. Daarnaast dient een open begroting/eigen calculatieblad te worden ingediend (eigen format, PDF) waarin minimaal te zien is: <ul style="list-style-type: none"> • Voorgestelde frequenties; • Kosten per ruimte; • Vierkante meter norm; • Uren per jaar + overzicht uren per functie; • Uurtarieven reguliere schoonmaakmedewerker; • Uurtarief algemeen toezicht (objectleiding); • Hoe het uurtarief is opgebouwd; • Opgebouwde rechten van de medewerkers.
9.2	Indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan de Aanbestedende dienst overlegt, binnen 20 dagen na diens verzoek hiertoe.
9.3	U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien u deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij de Aanbestedende dienst in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij u. Wanneer de Aanbestedende dienst een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse fiscus over deze in Nederland verrichte dienst(en).

9.5	De prijzen zijn all-in prijzen. Dit wil zeggen inclusief administratiekosten, schoonmaakmiddelen, personeelskosten (niet uitputtend) en overige met de opdracht verband houdende kosten. De kosten dienen exclusief BTW opgegeven te worden.
9.6	De aantallen en frequenties in het tabblad "Prijzenblad overige prijzen" zijn indicatief en worden na gunning definitief vastgesteld met de Opdrachtnemer. De prijs per stuk, beurt of m2, opgegeven door Inschrijver is dan leidend.
9.7	<p>Het eerste contractjaar gelden de tarieven zoals vermeld op het prijzenblad. Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2027, de tarieven te indexeren maximaal conform het prijsindexcijfer Dienstenprijsindex (DPI) zoals gepubliceerd op de website van het Centraal Bureau voor de statistiek.</p> <p>De basis hiervoor vormt het jaarmutatie gemiddelde van 2026, voor de eerste indexering vanaf januari 2027. Deze mutatie dient uiterlijk 2 weken na publicatie voor akkoord doorgegeven te worden aan de Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer (met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2027) factureren tegen de nieuwe tarieven.</p> <p>NB:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indexeringsvoorstellen waar de verkeerde index wordt toegepast of niet conform bovenstaande berekening zijn worden afgewezen; - Indien een correct indexeringsvoorstel niet tijdig is ontvangen door Opdrachtgever, kan dat jaar geen indexering worden toegepast. Inhaalslagen hierop zijn niet mogelijk. De verantwoordelijkheid voor het tijdig insturen van het indexeringsvoorstel berust bij Opdrachtnemer; - Indien toepassing van de indexering zou leiden tot een prijsverlaging dient opdrachtnemer de tarieven overeenkomstig te verlagen en van eventueel te hoog gefactureerde diensten het verschil te crediteren. - Standaardbrieven van inschrijver waarin "algemene" indexeringen worden aangekondigd worden terzijde gelegd. Indien daarin is opgenomen dat Opdrachtgever zich akkoord verklaart indien niet voor een bepaalde datum is gereageerd, zal dit geen gelding hebben op de overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten.

Communicatie en managementinformatie	
10.1	<p>Opdrachtnemer levert 4 keer per jaar een geactualiseerde management rapportage aan in Excel met daarin minimaal (per locatie) de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planning en bezetting: overzicht van de ingepland medewerkers per locatie • Urenregistratie: gewerkte uren medewerkers • Urenregistratie: gewerkte uren (object)leiding • Kwaliteitscontroles: resultaten van interne of externe inspecties (zoals DKS rapportages) • Klachtenregistratie; • Klanttevredenheidsonderzoeken; • Opleidingen en certificeringen; • Werving en verloop inclusief ziektepercentage; • Marktontwikkelingen; • Innovaties; • Overzicht van uitgevoerde extra werkzaamheden; • Status overige vastgestelde KPI's en duurzaamheidsdoelstellingen; • % inzet SROI.
10.2	BUAs wil één hoofd aanspreekpunt gedurende de looptijd van het contract.
10.3	Tijdens de implementatieperiode vindt er iedere week overleg plaats indien daar aanleiding toe is.
10.4	Opdrachtnemer informeert BUAs zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.

10.5	Uw medewerkers die werkzaam zijn voor de uitvoering van de opdracht dienen de Nederlandse en Engelse taal zodanig te beheersen dat zij in staat zijn om de aanvragen en eventuele klachten correct af te handelen.				
10.6	Communicatiematrix				
	Niveau	BUas	Leverancier	Onderwerpen	Frequentie
	Strategisch	Contracteigenaar/ Materiedeskundige / Contractmanager	Directeur/ Accountmana ger	- Nieuwe ontwikkelingen en/of innovaties; - Lange termijn doelstellingen; - Escalatie.	1x per jaar
	Tactisch	Gedelegeerd contracteigenaar/ Contractmanager	Accountmana ger	- Managementrapportage - Samenwerking; - Facturatie; - Evaluatie overige contractafspraken; - Kwaliteit van de dienstverlening (waaronder de SLA, KPI's); - Eventuele klachten, registratie en behandeling; - Optimalisatie van de huidige dienstverlening c.q. verbetervoorstellen; - Contract compliance.	1x per kwartaal
	Operationeel	Contractuitvoerder /gedelegeerd contracteigenaar	Eerste aanspreekpu nt locatie	- Inspectie van kwaliteit; - Samenwerking; - Klanttevredenheid; - Verbetervoorstellen; - Issues en incidenten.	Maandelijks
	Ad hoc/ helpdesk	Contractuitvoerder /ServiceDesk	Helpdesk	- Incidenten afhandeling en afstemming waar nodig.	Ongoing
10.7	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal 2 weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepunten en besluitenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van BUas.				

Contractmanagement	
11.1	<p>Tijdens de contractperiode (4x per jaar) beoordeeld Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van kritische prestatie-indicatoren (KPI's). De volgende onderwerpen komen aan de orde:</p> <p><u>Kwaliteit:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Schoonmaakkwaliteit (DKS-score): Gemiddelde score uit kwaliteitsinspecties. • Aantal klachten per maand: en type klacht (bijv. stof, sanitair). • Oplostijd klachten: Gemiddelde tijd tussen melding en oplossing. • Aantal herhaalklachten: Indicator voor structurele problemen. <p><u>Personeel:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ziekteverzuimpercentage: per maand of kwartaal. • Medewerkerstevredenheid: via enquêtes of interviews. • Opleidingsgraad: % medewerkers met relevante certificaten (bijv. SVS). <p><u>Management informatie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aanleveren van tijdig en volledig aanleveren van management informatie • Mate van flexibiliteit bij wijzigingen in planning of bezetting

	De KPI's met betrekking tot deze onderwerpen worden in gezamenlijkheid vastgesteld tijdens de implementatie, gemonitord en eventueel uitgebreid of gewijzigd gedurende de contractperiode. Opdrachtnemer verzorgt rapportage/verslaglegging en levert deze bij BUas aan. Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op inclusief deadlines. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt dit uitgevoerd.
--	--

Financiële eisen	
12.1	<p>Vanaf maart 2024 werkt Opdrachtgever met een Purchase-to-Pay systeem geïmplementeerd (AXI).</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht één (bij voorkeur algemeen) emailadres voor alle orders aan Opdrachtgever op te geven. Het order e-mailadres van Opdrachtgever is: orders@buas.nl.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.</p>
12.2	<p>Opdrachtnemer stuurt de facturen achteraf digitaal in PDF of XML-format naar:</p> <p>invoice@buas.nl Stichting Breda University of Applied Sciences, Attn. <budgethouder> Mgr. Hopmansstraat 2 4817 JS Breda</p> <p>Opdrachtnemer dient te allen tijde kosteloos het door Opdrachtgever verstrekte contractnummer en op verzoek inkoopordernummer te vermelden op de factuur.</p> <p>De facturatie voor de vaste schoonmaakdienstverlening van de gebouwen dient maandelijks gefactureerd te worden. Extra werkzaamheden worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer apart gefactureerd maandelijks of na uitgevoerde werkzaamheden.</p> <p>Indien sprake is van extra werkzaamheden, dienen de volgende onderwerpen op de factuur te worden gespecificeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Specificatie per locatie; - Duidelijke omschrijving van de geleverde schoonmaakdiensten; - Periode waarop de diensten betrekking hebben; - Aantal gewerkte uren of vierkante meters (indien van toepassing); - Tarief per uur of per eenheid; - Eventuele kortingen of toeslagen bijvoorbeeld voor extra werkzaamheden of weekenddienst; - Urenverantwoording als bijlage; - Contactpersoon of referentie vermeld.
12.3	Afwijkingen tussen de ontvangen order en de daadwerkelijk te factureren prijs dienen per omgaande per e-mailbericht aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt te worden.
12.4	De facturen specificeren in ieder geval, naast de wettelijke vereisten, per kostenplaats het volgende: de afgenomen producten en/of diensten, de aantallen of omvang, prijs per eenheid, het totaalbedrag inclusief en exclusief BTW.

Social Return	
13.1	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% Social Return op de loonsom.

Implementatie	
14.1	De Opdrachtnemer die de opdracht gegund krijgt dient de Medewerkers in dienst bij de huidige Opdrachtnemer over te nemen conform het gestelde in artikel 44 (Werkgelegenheid bij contractwisseling) van de cao in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (2024-2026, De (geanonimiseerde) medewerkersinformatie is te vinden in bijlage 10. Na gunning kan Inschrijver met de verstrekte informatie

	en voor de benodigde aanvullende gegevens hiervoor contact opnemen met de huidige Opdrachtnemer. De huidige Opdrachtnemer is Vebego.
14.2	Inschrijver dient de consequenties van de opgebouwde rechten van de medewerkers inzichtelijk te maken bij Inschrijving. Jaarlijks of zo nodig frequenter zal bij wijzigingen in de personele bezetting op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer een nieuw overzicht met de financiële consequenties worden aangeboden. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een suppletie van de extra kosten of minderkosten mogen factureren of moeten crediteren.

Einde contractperiode	
15.1	Bij afloop van het contract verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van alle data, gegevens etc. aan een nieuwe dienstverlener. Waar gewenst door BUAs, wordt dit in een digitale vorm in een algemeen gebruikelijk format aangeleverd. Eventuele kosten van deze overdracht liggen bij Opdrachtnemer.
15.2	Opdrachtnemer zal binnen 6 maanden na afloop van de overeenkomst, of de laatste uitvoering van de diensten, de verwerkte gegevens anonimiseren of verwijderen.