

# Bijlage C14

## Programma van Eisen (PvE)

### Na Nvl 1

voor de Europese openbare aanbesteding voor Schoonmaakdienstverlening (regulier, specialistisch en IT werkplekreiniging), glasbewassing, sanitaire middelen en Facilitair Medewerker

**Aanbestedende dienst:**

de Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek  
TNO

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	4
1.1	Algemeen, opzet programma van eisen (PvE) .....	4
1.2	Aanbestedende dienst TNO .....	4
1.2.1	TNO organisatie en locaties .....	4
1.2.2	Corporate Real Estate & Facilities .....	5
1.2.3	Servicegericht & Samenwerken .....	5
1.3	Ambitie TNO op Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgever .....	6
1.4	Corporate Social Responsibility (CSR)-ambitie .....	6
1.4.1	Klimaat & energie .....	6
1.4.2	Circulariteit .....	7
1.4.3	Integriteit & Arbeidsomstandigheden .....	7
1.4.4	Ketenverantwoordelijkheid .....	8
1.4.5	Diversiteit, Gelijkwaardigheid & Inclusie .....	8
1.4.6	Verbeterplan CSR .....	8
1.5	Innovatie .....	9
1.5.1	Incrementele innovaties (doorlopend vanaf start contract) .....	9
1.5.2	Technologische innovaties (gefaseerd vanaf jaar 2) .....	9
1.6	Essentie van de opdracht .....	9
1.6.1	Scope en mutaties .....	9
1.6.2	Mutaties en Prijzenblad .....	10
1.6.3	Doelstelling .....	10
1.6.4	Vertrouwen en samenwerking .....	11
1.6.5	Aantoonplicht ,contractbeheersing en belevingsronde .....	11
1.7	Implementatie en nulmeting .....	12
1.7.1	Implementatie .....	12
1.7.2	Nulmeting .....	12
1.8	Werkdagen en tijden .....	12
1.8.1	Werkdagen .....	12
1.8.2	Werktijden .....	12
1.9	Screeningskosten .....	13
1.10	Einde contract .....	13
2	Dienstverlening .....	13
2.1	Algemeen .....	13
2.2	Schoonmaak .....	14
2.2.1	Verantwoordelijkheid Dienstverlener .....	14
2.2.2	Kwaliteitseisen en ER-KMS .....	14
2.2.3	Randvoorwaarden schoonmaak projectruimte: cleanroom .....	15
2.2.4	Randvoorwaarden schoonmaak projectruimte: laboratorium .....	15
2.2.5	Calamiteiten schoonmaak .....	15
2.3	Glasbewassing .....	15
2.3.1	Uitvoering glasbewassing .....	15
2.3.2	Kwaliteitsniveau glasbewassing .....	16
2.3.3	Oplevering glasbewassing .....	16
2.3.4	Organisatorische voorwaarden glasbewassing .....	16
2.4	Sanitaire middelen .....	16
2.4.1	Sanitaire voorzieningen .....	16
2.4.2	Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen .....	17
2.4.3	Vervanging huidige sanitaire middelen .....	17
2.4.4	Ergonomische en esthetische aspecten .....	17
2.4.5	Voorraadbeheer .....	17
2.4.6	Service en onderhoud .....	18
2.5	Facilitair Medewerker .....	18
2.5.1	Instemming en omgaan met bezwaar TNO .....	20
2.6	Afvaltransport .....	20
2.7	Regiewerkzaamheden .....	20
2.7.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden .....	20
2.7.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden .....	21
2.8	Afhandeling KWIS-meldingen .....	21
2.9	Facturatie .....	22
3	Materialen, middelen, machines en milieu .....	22

3.1	Materialen, middelen en machines.....	22
3.2	Machines en elektrische veiligheid .....	22
3.3	Milieu .....	23
3.4	Eigendommen TNO.....	23
4	Personeel en Organisatie .....	23
4.1	Contractmanagement en leidinggevende.....	23
4.2	Personeel .....	24
4.2.1	Gedragsregels en eisen personeel.....	24
4.3	Eisen aan (operationele) aansturing.....	25
4.4	Aanwezigheidsregistratie.....	25
4.5	Bedrijfskleding.....	26
4.6	(Facilitaire) voorzieningen .....	26
4.7	Schade .....	26
5	Veiligheid, Gezondheid en Welzijn .....	26
5.1	VGWM-plan.....	26
5.2	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) .....	27
5.3	VCA .....	27
5.4	Veiligheid .....	27
5.5	Werkvergunningen .....	27
6	Security Requirements.....	28
6.1	Inleiding .....	28
6.2	Subcontractoraanvraag.....	28
6.3	Screeningsvormen binnen deze aanbesteding .....	29
6.3.1	Verklaring omtrent Gedrag (VOG).....	29
6.3.2	Veiligheidsonderzoek en Verklaring van geen Bezwaar (VGB) .....	29
6.3.3	Punten die het succesvol doorlopen van een screening in de weg kunnen staan.....	29
6.3.4	Overige bepalingen m.b.t. screening.....	29
6.4	Aanmelding .....	30
6.5	Systemen en informatie.....	30
6.6	Toegang, controle aankomst en vertrek TNO locaties .....	30
6.6.1	TNO-toegangspas .....	31
6.6.2	Two-factor authentication (2FA) .....	31
6.6.3	Sleutels TNO locaties c.q. ruimten .....	31
6.7	Belangrijkste aspecten van informatiebeveiliging binnen TNO .....	31
6.8	TNO-voorwaarden voor TNO-locaties .....	32
7	Communicatie .....	33
7.1	Communicatie algemeen .....	33
7.2	Nederlandse taal .....	33
7.3	Overleg tussen TNO en Dienstverlener .....	33
7.4	Voortgangsrapportage.....	34
7.5	Locatie informatieboek.....	34
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)en contractmanagement.....	34
8.1	Kritieke prestatie indicatoren .....	34
8.2	Contractmanagement .....	36
8.3	Bonus .....	36

**Bijlagen:**

- P1. Kwaliteitsontwerp TNO
- P2 Aanwijzingen resultaatgericht schoonmaakonderhoud
- P3. Aanwijzingen glasbewassing
- P4. Productspecificatie sanitaire artikelen

# 1 Inleiding

## 1.1 Algemeen, opzet programma van eisen (PvE)

Dit programma van eisen (PvE) met bijlagen beschrijft doelen, resultaten en voorwaarden voor de dienstverlening schoonmaak, glasbewassing, sanitaire middelen, Facilitair Medewerker (FM) en IT werkplekreiniging. Daar waar in de PvE wordt verwezen naar de Overeenkomst, bijvoorbeeld in de zinsconstructie dat “...moet worden voldaan aan de eisen van de Overeenkomst” betekent dit automatisch dat moet worden voldaan aan de eisen van dit PvE met bijlagen. Andersom geldt dat als is geschreven “...volgens de eisen van dit PvE” de eisen in de bijlagen en de Overeenkomst automatisch van toepassing zijn.

De Dienstverlener mag derden inschakelen voor het uitvoeren van werkzaamheden (onderaannemers, leveranciers, in te huren medewerkers en dergelijke). Alle eisen in de Overeenkomst zijn in dat geval onverkort van toepassing op de derden en de Dienstverlener is en blijft richting TNO te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het aantoonbaar voldoen aan de eisen van de Overeenkomst.

## 1.2 Aanbestedende dienst TNO

De Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek, hierna te noemen TNO, is een moderne unit gestuurde research- en kennisorganisatie en is in 1932 bij wet opgericht om wetenschappelijk onderzoek toepasbaar te maken voor bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties en daardoor het innovatief vermogen te versterken. TNO is een publiekrechtelijke organisatie en functioneert onder ministeriële verantwoordelijkheid van de minister van Economische Zaken maar voert als organisatie zelfstandig haar taken uit.

Bij TNO werken momenteel ongeveer 4300 medewerkers. Naast de eigen vaste medewerkers werken er nog ongeveer 870 externen en 400 stagiaires bij TNO. Deze medewerkers werken dagelijks aan het ontwikkelen en toepassen van innovatieve kennis. TNO levert contractresearch en specialistische advisering, verleent licenties op octrooien en specialistische software. TNO test en certificeert producten en diensten, geeft een onafhankelijk kwaliteitsoordeel en richt nieuwe bedrijven op om innovaties naar de markt te brengen.

Het is de kracht van TNO dat uiteenlopende wetenschapsterreinen gecombineerd worden om baanbrekende en duurzame oplossingen te creëren. Dat doet TNO in steeds sterkere mate door samen te werken met overheden, bedrijfsleven, andere kennisinstellingen en maatschappelijke organisaties, nationaal en internationaal. TNO stimuleert door haar werkzaamheden economische groei en maatschappelijke vernieuwing.

De missie van TNO is “Om impactvolle innovaties te creëren voor duurzaam welzijn en welvaart van de samenleving.” Hoe TNO deze missie invult, staat beschreven in het strategisch plan 2022-2025 en stelt vier maatschappelijke uitdagingen centraal: een veilige samenleving, een duurzame samenleving, een gezonde samenleving en de digitalisering van samenleving en industrie.

Het doel van TNO is te verbinden, veranderen en versnellen: “Innovation for Life.

### 1.2.1 TNO organisatie en locaties

Bij de hoge ambitie van TNO hoort een organisatievorm die deze optimaal faciliteert en een cultuur die de medewerkers uitdaagt tot vernieuwing en samenwerking. De TNO organisatie kent een unitstructuur en ziet er als volgt uit:



De 6 organisatie-domeinen zijn marktgericht en herkenbaar voor klanten en partners van TNO. De units zijn verspreid door Nederland gehuisvest met in totaal 21 locaties/onderzoeksfaciliteiten.

Het hoofdkantoor is gevestigd in Den Haag waarin de centrale staforganen (Shared Service Organisatie) zijn gehuisvest en van waaruit de gehele TNO-organisatie wordt ondersteund en aangestuurd.

Uitgangspunt bij TNO is dat passend bij de activiteit de beste werkplek uit gekozen wordt.

De verwachting is dat TNO-medewerkers ongeveer de helft van de tijd op locatie en de andere helft thuis zullen werken, als de aard van het werk dat toelaat. Op locatie zal er meer tijd worden besteed aan elkaar ontmoeten en samen werken.



Als gevolg van de ABDO (Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten) worden diverse TNO-locaties aangeduid als FSCC (Facilities Security Clearance Certificate) locaties waar strenge(re) Security eisen worden gesteld. Dit betreft de locaties:

1. Den Haag, Oude Waalsdorperweg 63
2. Den Haag, Ypenburgse Boslaan 2
3. Den Haag, Anna van Buerenplein 1
4. Rijswijk, Lange Kleiweg 137
5. Delft, Molengraaffsingel 8
6. Soesterberg, Kampweg 55
7. Groningen, Zernikelaan 14

De Dienstverlener moet rekening houden met strenge toegangseisen voor iedereen die op deze locatie(s) wordt ingezet. Dit geldt voor eigen medewerkers maar ook voor ingehuurde medewerkers of medewerkers van derden die namens de Dienstverlener worden ingezet. De security eisen en requirements zijn uitgewerkt in Hoofdstuk 6.

### 1.2.2 Corporate Real Estate & Facilities

Corporate Real Estate & Facilities, hierna te noemen CREF, is business partner van het management en heeft als doel om TNO tot een impactrijke kennisonderneming van wereldklasse te laten uitgroeien. CREF staat ervoor onze gebouwen en werkplekken zodanig in te richten dat natuurlijke kruispunten ontstaan waarin mensen en kennis zich verbinden.

Voor de facilitaire omgeving bestaat het team van CREF uit een Hoofd Facilitaire Zaken, Teamleider Facilitaire Services, Contractmanagers Facilitaire Zaken, Service Coördinatoren, Medewerkers Servicedesk-Facilities en Facilitair Medewerkers. De Contractmanagers Facilitaire Zaken onderhouden de contacten met de leveranciers en zijn verantwoordelijk voor vertaling van de klantwens naar de contracten. De Service Coördinatoren onderhouden de contacten met de interne klant op de locaties en coördineren de operationele facilitaire werkzaamheden.

De spil van de facilitaire omgeving is de Servicedesk-Facilities die een centrale rol vervult in alle aan- en afmeldingen binnen klachten, wensen, informatievragen en storingen. Samen met de leveranciers (partners) draagt CREF zorg voor een flexibele en optimale dienstverlening.

### 1.2.3 Servicegericht & Samenwerken

Onze (facilitaire) dienstverlening draagt bij aan veilige, gezonde, inspirerende en goed werkende faciliteiten en werkplekken. De ervaring die men heeft als je TNO binnenloopt of bij ons inlogt staat hierin voorop. TNO streeft ernaar een 8+ serviceorganisatie te zijn, voor iedereen, altijd en overal. Dit doet TNO als één team door de **servicebelofte**, die in onderstaande vier (4) kernwoorden zijn samengevat.

 <p><b>Bereikbaar</b></p> <p>Wij zijn eenvoudig en via diverse kanalen bereikbaar. We geven antwoord of zorgen voor de juiste route naar een antwoord.</p>	 <p><b>Betrokken</b></p> <p>Wij dragen bij aan het behalen van de doelstellingen van de organisatie door in verbinding te zijn met onze omgeving.</p>	 <p><b>Duidelijk</b></p> <p>Wij zorgen ervoor dat onze klanten weten welke dienstverlening zij van ons mogen verwachten.</p>	 <p><b>Betrouwbaar</b></p> <p>Wij zorgen voor een prettige, veilige, compliant werkomgeving waarin onze klanten op ons kunnen bouwen.</p>
---	--	---	--

Met deze servicebelofte zorgt TNO ervoor dat collega's en gasten zich welkom voelen. Dat ze ontzorgd worden en de werkplek en faciliteiten hebben om dagelijks te kunnen uitblinken. Als mens en als wetenschapper. Omdat dit volgens ons één van de meest onmisbare randvoorwaarde voor TNO is om tot baanbrekende innovaties te komen en sociale impact te maken.

#### [Een 8+ service beleving](#)

Als 8+ organisatie verdiepen we ons in de belevingswereld van onze klanten in het primaire proces van TNO. We weten wat onze klanten willen en begrijpen welke behoeften en drijfveren er zijn. We gaan er altijd en overal voor om een voor onze klant zo goed mogelijke ervaring te realiseren. Dit doen we met onze service belofte – de 4 kernwoorden - die bovendien het fundament bij de continue verbetering van onze klantbeleving is. Het gaat erom dat het ontwikkelen en verbeteren van de klantbeleving centraal staat. Op welke wijze je dat doet, maakt niet uit. Zodra de klantbeleving boven het gemiddelde uitstijgt start de transformatie richting een 8+ organisatie.

#### [Servicegericht samenwerken en onze partners](#)

Servicegericht & Samenwerken doen wij samen met onze bestaande en toekomstige partners. We vragen onze partners om nieuwe collega's in de on-boarding bij TNO te informeren over onze organisatie en hen te verbinden met onze ambitie en servicebelofte. Daarnaast is het van belang dat onze partners de collega's in de dagelijkse praktijk coachen om een 8+ ervaring te realiseren.

Op de meeste locaties worden 'connectsessies' georganiseerd, dit is een kort overleg waarin we essentiële en relevante informatie met elkaar delen zoals successen en bijzondere gebeurtenissen. In het overleg zijn meerdere disciplines betrokken zoals Facilitair, ICT en Techniek.

We leren van situaties die zich hebben voorgedaan, wij bespreken hoe samen voor te bereiden op wat er komen gaat en op welke wijze wij elkaar kunnen helpen en versterken om succesvol te zijn en onze servicebelofte waar te maken.

Periodiek vinden op locatie en ook locatie overstijgend tactische bijeenkomsten plaats om met elkaar oplossingen te vinden voor structurele uitdagingen, best practices en successen te delen en nieuwe ideeën gezamenlijk verder uit te werken tot nieuwe of verbeterde dienstverlening.

### **1.3 Ambitie TNO op Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgever**

TNO zet zich onder meer in voor een gezonde en duurzame maatschappij, ook via haar bedrijfsvoering. Zo heeft TNO de ambitie gesteld om in 2040 klimaatneutraal te zijn, zorgen we voor de vitaliteit van onze medewerkers en nemen we onze ketenverantwoordelijkheid serieus. Deze ambities willen wij behalen door betekenisvolle stappen te maken in een voortdurend verbeteringsproces samen met onze leveranciers.

TNO richt zich met het CSR (Corporate Social Responsibility)-beleid op onderstaande de volgende kernpunten:

- TNO wil in 2040 een klimaatneutrale bedrijfsvoering hebben bereikt;
- TNO committeert zich aan het internationale kader van de UN Global Compact en onderschrijft de tien principes van duurzame bedrijfsvoering;
- TNO erkent haar ketenverantwoordelijkheid richting leveranciers én afnemers;
- TNO richt zich in de transitie naar duurzame bedrijfsvoering op de volgende prioriteiten: integriteit, energie en klimaat, circulariteit, diversiteit & inclusie en arbeidsomstandigheden.

### **1.4 Corporate Social Responsibility (CSR)-ambitie**

Naast de bovenstaande ambities, zorgen we ook voor de vitaliteit van haar medewerkers en nemen wij ketenverantwoordelijkheid serieus. Deze ambities willen wij behalen door betekenisvolle stappen te maken in een voortdurend verbeteringsproces samen met onze leveranciers. Deze ambities hebben impact op de schoonmaakdienstverlening op de onderstaande thema's.

#### **1.4.1 Klimaat & energie**

##### [Duurzame energie en transport](#)

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO<sub>2</sub> op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO<sub>2</sub>-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon, water of aardwarmte. TNO wil in 2030 een vermindering van transport emissies met 50% ten opzichte van 2019. In 2040 bedraagt dit percentage een vermindering van 80%. TNO stimuleert daarom het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Dienstverlener ook een bijdrage.

Concreet kan Dienstverlener dit realiseren door te zoeken naar alternatieven op het gebied van transport van materieel en goederen.

Daarnaast vraagt TNO Dienstverlener om de mobiliteit binnen de opdracht voor TNO te beperken en zo duurzaam mogelijk vorm te geven. TNO werkt samen met enkele HUBS (opslagruimtes waar goederen kunnen worden opgeslagen tot ze verder worden vervoerd). Indien deze beschikbaar zijn, wordt verwacht dat Dienstverlener hier gebruik van maakt.

TNO verwacht dat Dienstverlener hier een bijdrage aan levert door voor het transport een reductie plan op te stellen voor de duur van het contract, waarin de CO<sub>2</sub>-impact van mobiliteit inzichtelijk wordt gemaakt. Dit dient uiterlijk drie (3) maanden na gunning aan te worden geleverd, waarvan het uitvoeren van een nulmeting onderdeel is.

#### Duurzaam gedrag

TNO verwacht een proactieve communicatie vanuit Dienstverlener over ontwikkelingen in de markt.

#### EcoVadis certificering

TNO gebruikt EcoVadis om de duurzaamheidsontwikkeling van haar Dienstverleners te monitoren en te evalueren. TNO verwacht van Dienstverlener dat zij beschikt over het EcoVadis certificaat (of vergelijkbaar). Indien Dienstverlener nog niet over dit certificaat beschikt, dient deze certificering binnen zes (6) maanden na ingang van de overeenkomst te worden behaald.

### **1.4.2 Circulariteit**

#### Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan TNO een bijdrage wil leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst.

Dienstverlener wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van producten en materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen;
- Voorkomen van afval.

Dienstverlener dient gedurende de contractperiode jaarlijks proactief ontwikkelingen in de markt op het gebied van circulariteit met TNO te delen en waar mogelijk verbeterpunten aan te dragen ten behoeve van de opdracht. Onderwerpen die minimaal meegenomen dienen te worden zijn: verpakkingsmateriaal, verspilling, afvalverwerking en toelichting op verpakkingskeuzes.

#### Levensduur verlenging door eigenaarschap en het doorgeven van producten

TNO verwacht dat Dienstverlener inzichtelijk maakt hoe Dienstverlener invulling geeft aan levensduurverlenging. Hierin dient specifiek in te worden gegaan op hoe er wordt omgegaan met de materialen en middelen aan het einde van de Overeenkomst.

### **1.4.3 Integriteit & Arbeidsomstandigheden**

Met name aan arbeidsomstandigheden hecht TNO een groot belang vanwege de fysieke en mentale belasting (werkdruk) van het werk (o.a. excessive overtime) en de strikte hygiëne-eisen, vooral in labs. Integriteit is cruciaal voor TNO vanwege de vertrouwelijke aard van de werkplekken en veiligheidseisen op sommige TNO-locaties.

TNO verwacht daarom een integere en duurzame werkwijze van Dienstverlener, waarin bestuur en management integer en proactief handelt om misstanden in de branche te voorkomen. TNO heeft de code verantwoordelijk marktgedrag ondertekend en verwacht van Dienstverlener dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever.

#### Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie.

Daarom wordt van Dienstverlener verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

#### 1.4.4 Ketenverantwoordelijkheid

De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV), opgesteld door de Rijksoverheid, dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden.

Met de ISV wordt van leveranciers verwacht dat deze actie ondernemen om risico's te verkleinen in de categorieën milieu, arbeid en mensenrechten (zie afbeelding hiernaast).

Gedurende de contractperiode rapporteert Dienstverlener jaarlijks over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Dienstverlener een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven (bijvoorbeeld dat Dienstverlener dit ook opneemt in contracten met leveranciers en dit monitort/naleeft).

 Milieu	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Uitstoot broeikasgassen;</li> <li>◦ Water- en odenverontreiniging;</li> <li>◦ Waterschaarste;</li> <li>◦ Landgebruik in kwetsbare gebieden;</li> <li>◦ Aantasting dierenwelzijn.</li> </ul>
 Arbeid	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ongezonde en onveilige werkomstandigheden;</li> <li>◦ Kinderarbeid</li> <li>◦ Schending vakbondsrechten;</li> <li>◦ Schending vrouwenrechten;</li> <li>◦ Onderbetaling.</li> </ul>
 Mensenrechten	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Landroof</li> <li>◦ Ontnemen van (het recht op) een schone, veilige en gezonde leefomgeving;</li> <li>◦ Uitputting natuurlijke hulpbronnen.</li> </ul>

#### 1.4.5 Diversiteit, Gelijkwaardigheid & Inclusie

Diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie worden bevorderd door werkgelegenheid te bieden aan diverse groepen (SROI). Aandachtspunt hierbij is gelijkwaardigheid, hiermee bedoelt TNO dat de Dienstverlener persoonlijke aandacht heeft voor haar medewerkers door rekening te houden met onderlinge verschillen, zodat iedereen eerlijk kan deelnemen en zich gewaardeerd voelt. Dit uit zich onder andere ook in het geven van aandacht en tijd voor achterstand in taal- en schrijfvaardigheid bij de medewerkers van Dienstverlening. Tevens de zorg vanuit de Dienstverlener voor de zorgvuldige integratie (onboarding) van nieuwe medewerkers op een (nieuwe) TNO locatie in samenwerking met TNO.

TNO wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Dienstverlener voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (social return).

De Dienstverlener hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 8% social return op de loonsom medewerkers.

De Dienstverlener dient twee (2) maanden na contractering een plan van aanpak in, waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Dienstverlener te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.

De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:

- totaal aantal in te zetten social return medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);
- periode van inzet social return medewerkers;
- indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA, etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV, etc.);
- over het contract te halen waarde van 8% social return op de loonsom medewerkers.

Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen of doelgroepen die vallen onder gelijkwaardige wetgeving in andere landen:

- a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
- c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
- d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
- e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
- f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
- g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
- h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
- j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
- k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
- l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

#### 1.4.6 Verbeterplan CSR

De Dienstverlener stelt binnen zes (6) maanden na contractering, in samenspraak met de TNO, een verbeterplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode en binnen de kaders van het contract, de milieubelasting van de aan de opdracht gerelateerde werkzaamheden wordt verminderd of voorkomen.

In het verbeterplan worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen:

- Energie- en watergebruik.
- Afval en afvalscheiding, inclusief het gebruik van vuilniszakken.
- Verpakkingen.
- Gebruik en duurzaamheid van reinigingsmiddelen, -materialen en -machines (zoals handschoenen, werkwagens/stofzuigers en microvezeldoeken).
- Aan opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen).
- Circulaire economie.
- Opleiding en werkinstructies personeel.

Voor de genoemde onderwerpen wordt de milieubelasting gedefinieerd en waar mogelijk gekwantificeerd, worden doelstellingen vastgesteld en worden maatregelen geformuleerd om de doelstellingen te realiseren.

## 1.5 Innovatie

TNO wil als innovatieve organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst inzicht krijgen in de (nieuwste) ontwikkelingen en innovaties die Dienstverlener praktisch en concreet toepasbaar zou kunnen infasieren bij TNO. Het doel van het infasieren van innovaties is om de afhankelijkheid van schaars personeel te verminderen en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. We onderscheiden binnen de opdracht twee (2) innovatiepaden, elk met een eigen aanpak en tijdlijn.

### 1.5.1 Incrementele innovaties (doorlopend vanaf start contract)

Deze innovaties richten zich op het verbeteren van bestaande werkmethoden en middelen. Voorbeelden zijn het gebruik van efficiëntere schoonmaakproducten zoals Bio-Org (of vergelijkbaar). Het contract biedt de Dienstverlener structureel ruimte om werkprocessen en middelen aan te passen, met uitzondering van werkprocessen en middelen voor cleanrooms.

- Dienstverlener rapporteert elk kwartaal over doorgevoerde verbeteringen en de verwachte impact op werkdruk, werkgeluk en/of kosten.
- TNO beoordeelt deze rapportages en geeft feedback.
- Er wordt gestuurd op aantoonbaar voordeel voor beide partijen, zonder verplichte aantallen verbeterplannen.

### 1.5.2 Technologische innovaties (gefaseerd vanaf jaar 2)

Deze innovaties zijn gericht op structurele verlaging van werkdruk en benodigde arbeidstijd via technologie. Drie speerpunten:

- Data gestuurd schoonmaken op basis van sensoren die ruimtegebruik meten.
- Autonome schoonmaakmachines (robots) voor repetitieve taken.
- Mechanische hulpmiddelen (zoals tilhulpen) ter ondersteuning van medewerkers.

Concrete aanpak:

- In jaar twee (2) selecteren TNO en Dienstverlener gezamenlijk één kansrijke innovatie.
- Er wordt een proeftuin ingericht op een locatie zonder ABDO-eisen.
- De innovatie wordt gedurende zes (6) maanden getest en geëvalueerd op financiële haalbaarheid, effectiviteit, werkdrukreductie en toepasbaarheid binnen TNO (o.a. security eisen).
- Bij positieve resultaten wordt een implementatieplan opgesteld voor bredere uitrol vanaf jaar drie (3).

Randvoorwaarden en afspraken:

- Dienstverlener levert inhoudelijke input op basis van kennis en ervaring.
- Deelname aan innovatie-initiatieven is verrekenbaar.
- Resultaten worden (indien mogelijk) gedeeld met de branche, in lijn met de missie van TNO.

## 1.6 Essentie van de opdracht

### 1.6.1 Scope en mutaties

TNO wil met het nieuwe contract een hybride vorm van een resultaatgericht contract. In de praktijk betekent dit voor de scope van de dienstverlening, dat:

- de dagelijkse en periodieke schoonmaak inclusief het periodiek vloeronderhoud van alle tot de scope van de opdracht behorende locaties/ ruimtes (zie ruimtestaat) resultaatgericht is;
- de glasbewassing van alle tot de scope behorende onderdelen inspanningsgericht is;
- het verzorgen van facilitaire diensten door de inzet van Facilitair Medewerkers inspanningsgericht is;
- het leveren en aanvullen van sanitaire middelen en toebehoren resultaatgericht is;
- het op afroep uitvoeren van specialistische/ aanvullende schoonmaakdiensten inspanningsgericht is;
- de gescheiden afvalinzameling resultaatgericht is;
- het reinigen van IT middelen op de werkplekken ( zie Bijlage P1 Kwaliteitsontwerp) inspanningsgericht is.

De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Dit met als doel samen de verwachtingen rondom de output optimaal te managen, te zorgen voor heldere afspraken over het moment van de schoonmaak en het kwaliteitsbeeld binnen de werkomgeving voor medewerkers en bezoekers te waarborgen.

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Dienstverlener zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsontwerp te kunnen realiseren. Dienstverlener dient zelf in te spelen op de veranderende omstandigheden op de locaties en vervuiling van ruimten. Zoals een wisselend gebruik en vervuilingsgraad van flexwerkplekken binnen de TNO locaties en de aangegeven verwachting van TNO over de aanwezigheid van de TNO-medewerkers. Voor ruimtes zoals vergaderzalen, sanitaire- en kleedruimtes, entree , pantry's/restaurant geldt dat Dienstverlener hier wel dagelijks aan het kwaliteitsontwerp moet worden voldaan.

Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden en vervuiling naar aanleiding van normaal gebruik van ruimten zijn bijvoorbeeld geen reden voor extra opdrachten.

Het aantal locaties en ruimtes binnen die locaties, is vastgelegd in Bijlage A03 Prijzenblad. Het soort te onderhouden elementen is vastgelegd in Bijlage P1 Kwaliteitsontwerp tabblad elementenoverzicht.

Buiten de scope van de (schoonmaak)dienstverlening vallen:

1. Kunst en reproducties;
2. Inventaris en losse onderdelen welke persoonlijk eigendom zijn van medewerkers en cliënten;
3. Kopieerapparaten, repro apparatuur;
4. Warme drankenautomaten (vloer rondom drankenautomaten is wel onderdeel dagelijkse kwaliteit);
5. Beamers, projectieschermen en andere AV-middelen;
6. Betonnen elementen, waarvoor specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd;
7. Het vlek vrij maken van plafonds;
8. Technische apparatuur in technische ruimten;
9. Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
10. Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
11. Beveiligingscamera's;
12. Raambeschutting (m.u.v. raamfolie dat wel tot het onderhoud behoort).

### 1.6.2 Mutaties en Prijzenblad

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties en of van de dienstverlening kan de omvang van het contract wijzigen. De Dienstverlener treedt hierin flexibel op. De Dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract.

In geval van uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt TNO dit minimaal zes (6) weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de Dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt TNO dit minimaal drie (3) maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de Dienstverlener. Hierdoor kan de Dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

#### Verwerken en verrekenen van mutatie

Het centrale document voor het verwerken en vaststellen van mutaties is het Prijzenblad dat bij aanbesteding is ingediend (zie Bijlage A03). De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het actueel, compleet en betrouwbaar houden van dit Prijzenblad.

Mutaties worden volgens onderstaande stappen verwerkt:

- Mutaties kunnen zowel door de Dienstverlener als door TNO worden aangegeven bij of via de Contractmanager van TNO.
- De Dienstverlener maakt (eventuele) financiële en of andere consequenties inzichtelijk door de voorgestelde mutatie in het Prijzenblad te verwerken, dit moet duidelijk zichtbaar zijn (d.m.v. kleur of in het tabblad Mutatie).
- De Contractmanager van TNO toetst (financiële) consequenties en geeft wel of geen goedkeuring.
- Bij goedkeuring maakt de Dienstverlener de mutatie definitief door een nieuwe definitieve versie van het Prijzenblad aan te bieden aan de Contractmanager van TNO. De mutatie is definitief na schriftelijk akkoord (kan per e-mail) met verwijzing naar de actuele versie van het Prijzenblad door de Contractmanager van TNO.
- Wanneer TNO de mutatie niet goedkeurt, wordt de Dienstverlener schriftelijk (kan per e-mail) geïnformeerd over de reden van het onthouden van goedkeuring. In die situatie is de laatst goedgekeurde versie van het Prijzenblad de actuele en van toepassing zijnde versie.

### 1.6.3 Doelstelling

Met de uitvoering van deze overeenkomst wenst TNO te bereiken dat er continue sprake is van

1. Kwaliteit van de dienstverlening (schoonmaak, Facilitair Medewerkers, glasbewassing en sanitaire voorzieningen) vanzelfsprekend en zonder "gedoe" op niveau is zoals in dit PvE beschreven;

2. Een dienstverleningsniveau dat aansluit op het door BIOS en CREF gewenste dienstverleningsniveau 8+;
3. Een toename in tevredenheid onder de Service Coördinatoren over de gecontracteerde dienstverlening (ontzorgen Service Coördinatoren CREF);
4. Flexibiliteit, efficiency en schaalbaarheid in dienstverlening (rekening houdend met wijzigingen i.v.m. hybride werken, mogelijk af- en opschalen locaties TNO);
5. Een Dienstverlener waarvan de maatschappelijke verantwoordelijkheid aansluit op de CSR ambitie en thema's (energie & klimaat, circulariteit, arbeidsomstandigheden, diversiteit en integriteit) van TNO;
6. Een kosteneffectieve uitvoering van dienstverlening.

#### 1.6.4 Vertrouwen en samenwerking

TNO heeft een professionele en deskundige serviceorganisatie die op basis van vertrouwen samenwerkt met haar Dienstverleners. De Dienstverlener mag van TNO verwachten (en haar hierop aanspreken) dat de serviceorganisatie tijdig en volledig de juiste contextinformatie verschafft zodat de Dienstverlener haar werk binnen de kaders van de Overeenkomst goed kan uitvoeren. Onder contextinformatie mag in ieder geval worden verstaan dat de serviceorganisatie een goed beeld heeft van de wensen van de interne klant (de medewerkers van TNO) en deze tijdig bespreekt met de Dienstverlener. Ook mag de Dienstverlener verwachten dat veranderingen in wensen, scope en dienstverlening tijdig worden besproken zodat gezamenlijk een passende invulling kan worden gegeven.

Van de Dienstverlener verwacht TNO dat zij op basis van haar expertise de juiste invulling geeft aan de dienstverlening. Daarbij gaat TNO er als vanzelfsprekend vanuit dat afspraken worden nagekomen en de dienstverlening wordt uitgevoerd zonder dat TNO daar als een controleur op moet toezien. Een proactieve houding van de Dienstverlener en TNO is vanzelfsprekend. Dit komt onder andere tot uitdrukking dat de Dienstverlener haar verantwoordelijkheid neemt als zaken goed gaan maar ook als zaken minder goed gaan en dat de Dienstverlener zelf met initiatieven en adviezen komt ter verbetering binnen de dienstverlening. Niet afwachten tot de andere partij signaleert maar zelf signaleren, communiceren en verbeteren.

TNO werkt op basis van vertrouwen samen met haar Dienstverleners. Dat vertrouwen is gerechtvaardigd op basis van de aanbesteding, de Dienstverlener is als beste partij naar voren gekomen dus is er geen reden niet te vertrouwen op de goede uitvoering van de dienstverlening. Vertrouwen wil niet zeggen dat er geen verantwoording moet worden afgelegd over de geleverde prestaties en de besteding van (publieke) middelen.

Het uitgangspunt is dat de Dienstverlener aantoont dat aan de verplichtingen wordt voldaan d.m.v. de voortgangsrapportage (zie artikel 7.4 van dit PvE).

#### 1.6.5 Aantoonplicht, contractbeheersing en belevingsronde

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het borgen en zelf controleren van zijn processen en werkzaamheden (plannen, aansturen, uitvoeren en controleren) zodanig dat te allen tijde aan de eisen van de Overeenkomst wordt voldaan. De Dienstverlener **moet schriftelijk kunnen aantonen** dat aan de eisen van de Overeenkomst wordt voldaan en moet hierover maandelijks rapporteren zodat de Contractmanager van TNO prestatie kan verklaren en de (maand)factuur betaalbaar kan stellen.

Het voorgaande betekent o.a. dat de Dienstverlener een systeem van kwaliteitsborging en controle moet inrichten, implementeren en verbeteren en deze werkwijze ter acceptatie aan TNO moet voorleggen (uiterlijk zes (6) weken na start implementatie). De kwaliteitsborging en controle moet betrekking hebben op de gehele scope en aansluiten op de eisen van de Overeenkomst.

Om op een eenduidige manier te rapporteren over de geleverde prestaties werkt TNO met een systeem van Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI, zie artikel 8.1 van dit PvE).

Vanuit of namens TNO worden ook controles uitgevoerd op de naleving van de Overeenkomst. Gemiddeld zal TNO **op haar kosten** tweemaal per jaar een ER-KMS controle laten uitvoeren door een onafhankelijke derde en tweemaal per jaar een belevingsronde samen met de Dienstverlener lopen. Deze steekproeven zijn geen vervanging van de controles en aantoonplicht door de Dienstverlener maar hebben alleen tot doel de betrouwbaarheid van de rapportage van dienstverlener te verifiëren. Het ideaalbeeld is dat de rapportage van de Dienstverlener hetzelfde beeld geeft als de steekproeven door TNO. Dan kan TNO namelijk vertrouwen op de betrouwbaarheid van de rapportages en wellicht de steekproeven afbouwen. Als er verschil zitten tussen de rapportage van Dienstverlener en de controle door of namens TNO dan is er sprake van een probleem in het vertrouwen en zijn structurele maatregelen nodig. In Hoofdstuk 8 is beschreven welke maatregelen TNO neemt in geval van onvoldoende prestatie en/of onvoldoende betrouwbare rapportage.

Een bijzondere vorm van controle is het gezamenlijk lopen van een belevingsronde per locatie. Ten minste twee (2) maal per jaar loopt TNO (bijvoorbeeld Service Coördinator van de locatie) samen met de Dienstverlener (bijvoorbeeld een objectleider) een ronde en beoordelen welke indruk de ruimte maken door de ogen van de gebruiker. Het is niet de bedoeling de technische kwaliteit te beoordelen maar wel om te kijken of er verbetermogelijkheden zijn om de gehele dienstverlening op een hoger niveau te krijgen.

Dit kunnen zowel verbeterpunten voor de Dienstverlener maar ook en nadrukkelijk voor TNO zijn. Van de belevingsronde stelt de Dienstverlener een (kort) verslag op en acties worden bewaakt in het operationeel overleg (voor zover dit specifiek voor de locatie is) en in het contractoverleg voor zover het acties zijn die contractbreed moeten worden aangepakt. Aangezien de belevingsronde het doel heeft gezamenlijk met een open blik te kijken naar beleving (subjectief) en verbetering is er geen KPI voor geformuleerd met een te behalen norm. Het is in beider belang te werken aan verbetering zonder daar het getal 7 of 8 of hoger aan te koppelen.

De inhoud en vorm van de belevingsronde wordt in de implementatiefase verder uitgewerkt. De Dienstverlener moet rekening houden met twee (2) rondes per locatie per jaar en het maken van een kort verslag van elke ronde. Dit verslag wordt ter controle en/of aanvulling aan TNO aangeboden, na akkoord van TNO is het verslag vastgesteld.

## 1.7 Implementatie en nulmeting

### 1.7.1 Implementatie

Dienstverlener zorgt voor een gedegen implementatie van de nieuwe overeenkomst met TNO. Dit betekent dat Dienstverlener het voortouw neemt in het implementatietraject en hiervoor een projectgerichte implementatieplanning binnen tien (10) werkdagen ontvangst voornemen tot gunning bij TNO indient ter acceptatie. De Dienstverlener krijgt binnen vijf (5) werkdagen de beoordeling (acceptatie of geen acceptatie) van TNO te horen.

Wanneer de implementatieplanning niet wordt geaccepteerd, is de Dienstverlener verplicht binnen vijf (5) werkdagen een nieuwe implementatieplanning ter acceptatie aan te bieden waarna de acceptatietermijn van vijf (5) werkdagen opnieuw van start gaat. De implementatie kan pas van start gaan na acceptatie door TNO van de implementatieplanning. Op basis van de geaccepteerde implementatieplanning vinden er regelmatig implementatie overleggen plaats die door Dienstverlener worden geïnitieerd. Dienstverlener verzorgt binnen vijf (5) werkdagen een verslag van deze overleggen. Verslagen moeten door TNO en de Dienstverlener worden geaccepteerd. De implementatieperiode eindigt na twee (2) maanden na startdatum Overeenkomst.

Aan het einde van de implementatieperiode levert Dienstverlener het bewijs dat aan alle randvoorwaarden wordt voldaan om de Overeenkomst te starten. Pas na goedkeuring van dit bewijs door TNO, wordt de implementatieperiode afgesloten.

### 1.7.2 Nulmeting

Na gunning krijgt Dienstverlener de gelegenheid om samen met TNO en de huidige Dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting wordt de status van de schoonmaakwerkzaamheden beoordeeld. De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang herstelt.

Op basis van deze beoordeling krijgt de vertrekkende Dienstverlener de gelegenheid om een eventuele achterstand voor overdracht te herstellen. Er volgt een tweede (2e) meting op die locaties waar herstelwerkzaamheden nodig waren op kosten van de vertrekkende Dienstverlener. Als uit deze beoordeling blijkt dat de achterstand niet is weggewerkt, dan krijgt TNO de gelegenheid een offerte te maken om de achterstand alsnog te laten herstellen, na de overdracht. De kosten voor deze herstelwerkzaamheden na de overdracht worden verrekend met de laatste factuur van de vertrekkende Dienstverlener.

De nulmeting wordt uiterlijk vier (4) weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor eventuele herstelwerkzaamheden door de vertrekkende Dienstverlener. De uitkomsten van de nulmeting en daarmee het oordeel van de onafhankelijke derde is voor alle partijen bindend.

Bij aanvang van het contract werkt de nieuwe Dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

## 1.8 Werkdagen en tijden

### 1.8.1 Werkdagen

Bij TNO wordt gedurende vijf (5) dagen per week van maandag t/m vrijdag schoongemaakt. Naast de nationale feestdagen, kent TNO 5 mei als collectieve sluitingsdag, daarnaast kent TNO 'brugdagen' waarop locaties gesloten kunnen zijn. Dit is per locatie verschillend, in overleg met de TNO Service Coördinator wordt bepaald of de dienstverlening plaats vindt. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door TNO tijdig gecommuniceerd. In de calculatie wordt uitgegaan van 255 werkbare dagen.

### 1.8.2 Werktijden

TNO wenst zo veel als mogelijk de werkzaamheden gedurende de dag te laten plaats vinden. Uitgangspunt voor de werktijden is dat werkzaamheden bij de uitvoering niet storend mogen zijn voor het primaire proces van TNO.

De openingstijden per locatie zijn opgenomen in het locatieoverzicht in Bijlage C05. Na gunning worden per locatie de definitieve werktijden vastgesteld en wordt bepaald voor welke ruimtes specifieke tijden gelden, deze afspraken worden door de Dienstverlener vastgelegd in het locatieloghandboek.

Dienstverlener stemt uitvoeringsmomenten van werkzaamheden die storend kunnen zijn voor de werkprocessen van TNO, vooraf met TNO af, legt deze vast en deelt dit met TNO.

## 1.9 Screeningskosten

De kosten voor VGB-screening voor medewerkers die worden ingezet bij TNO mag de Dienstverlener bij TNO in rekening brengen onder de voorwaarden dat:

1. Dit alleen betrekking heeft op kosten VGB-screening en niet op kosten voor andere vormen van screening zoals bijvoorbeeld VOG.
2. De kosten per medewerker pas zes (6) maanden na afgifte van de VBG in rekening kunnen worden gebracht en de medewerker gedurende die periode ook daadwerkelijk is ingezet voor TNO.
3. Het maximaal aantal te declareren VGB-screeningskosten bedraagt 25-40 voor de duur van de Overeenkomst (inclusief de verlengingsperiode). Dit maximaal aantal is inclusief VGB-screeningskosten voor medewerkers van onderaannemers.

## 1.10 Einde contract

Uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van het contract moet de Dienstverlener een "Exitplan" ter acceptatie bij TNO indienen.

Het doel van dit plan is een soepele overdracht van werkzaamheden, informatie en middelen en overgang van medewerkers volgens de cao-afspraken mogelijk te maken.

Dit plan moet tenminste de volgende zaken behandelen en/of rekening mee te houden.

- Detailplanning afronding werkzaamheden inclusief bijwonen nulmeting nieuwe Dienstverlener en bijwerken locatieboeken;
- Overgang van werknemers volgens CAO-afspraken;
- Retourneren van TNO eigendommen waaronder maar niet beperkt tot TNO-toegangspassen;
- Omgaan met sanitaire middelen waarbij geldt dat de dispensers en verbruiksartikelen minimaal vier (4) weken voor TNO beschikbaar blijven na einddatum van het contract. Als in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuw; contract niet tijdig is afgerond, kan in gezamenlijk overleg met TNO hiervan afgeweken worden. Na afloop van de contractperiode draagt de Dienstverlener een digitaal productoverzicht, per locatie, aan in een gangbaar en door TNO te benaderen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd: soort product, aantal, merk/ type.

# 2 Dienstverlening

## 2.1 Algemeen

Dienstverlener dient de dienstverlening op een gastvrije manier aan te bieden. En borgt dat haar medewerkers in gedrag en competenties voldoen door:

1. Het naleven van de geldende TNO huisregels;
2. klantvriendelijke en open communicatie met aandacht voor persoon, doorvragen op de dienstverlening en terugkoppeling (naar TNO klanten, externe klanten, leveranciers en afdeling CREF);
3. verantwoordelijkheidsgevoel voor de locatie en uitstraling: het facilitair zintuig o.a. opmerken van verstoringen, deze verhelpen en/of over rapporteren d.m.v. een melding richting de TNO Servicedesk-Facilities;
4. representatief en het visitekaartje van TNO willen zijn;
5. coöperatieve dienstverlening en klantvriendelijke instelling;
6. accurate en gestructureerde werkwijze;
7. opgeruimde eigen werkomgeving;
8. prioriteiten kunnen stellen in werkzaamheden.

De volgende algemene uitgangspunten worden door de Dienstverlener in acht genomen:

1. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de ruimten bij het uitvoeren van de periodieke werkzaamheden, indien dat daarvoor vereist is.
2. Ruimten of elementen die op afroep worden schoongemaakt (bijvoorbeeld technische ruimten, archieven, etc.), worden geheel schoongemaakt, met uitzondering van de technische installaties.
3. De Dienstverlener signaleert verstoringen, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van de dienstverlening vallen. Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie (3) mogelijkheden voor een vervolgtactie:
  - a. De verstoring en/of die tot verstoring kan leiden, valt binnen het takenpakket van de Dienstverlener en worden door de Dienstverlener direct opgelost.;
  - b. Indien een verstoring en/of die tot verstoring kan leiden buiten het takenpakket van de Dienstverlener valt, dient deze direct door de Dienstverlener gemeld te worden aan de Facilitaire medewerker of Service Coördinator;
  - c. Als er twijfel is of de verstoring en/of die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van de Dienstverlener valt, wordt door de Dienstverlener de Servicedesk en/of Service Coördinator ingeschakeld.

4. Onder signaleringtaken valt ook het melden van:
  - a. Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting;
  - b. Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, visueel storende elementen, verstopte afvoer, lekkende kranen, versleten vloerbedekking e.d.
5. In de overeenkomst met de cateraar is opgenomen dat de cateraar verantwoordelijk is voor de dagelijkse schoonmaak van:
  - a. Uitgifteruimten incl. buffetten en apparatuur.
  - b. Keuken- en opslagruimten.
  - c. Spoelkeuken incl. afruimwagens, afruimbuffetten en spoelmachine.
  - d. Vloeren van de uitgifte- en afruimunit, keuken, spoelruimte en andere ruimtes.
  - e. Tafels en stoelen in de restauratieve ruimten (gedurende de dag netjes en ordelijk).
  - f. Alle overige onderdelen aanwezig in de restauratieve delen welke hierboven niet zijn benoemd, vallen onder verantwoordelijkheid van de Dienstverlener.

## 2.2 Schoonmaak

### 2.2.1 Verantwoordelijkheid Dienstverlener

De Dienstverlener is zelf verantwoordelijk voor het plannen, uitvoeren, nalopen, controleren en waar nodig bijstellen van alle (schoonmaak) activiteiten die nodig zijn om de locaties en ruimtes in de scope te laten voldoen aan het kwaliteitsniveau van Bijlage P1 Kwaliteitsontwerp en Bijlage P2 Aanwijzingen resultaat gericht schoonmaakonderhoud. Het dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud is op basis van een resultaatgericht contract voor alle ruimten die zijn opgenomen in de ruimtestaat in Bijlage A03 Prijzenblad.

Met uitzondering van de handelingen in de cleanrooms en laboratoria schrijft TNO geen werkprogramma's voor. Binnen de kaders van de Overeenkomst en dit PvE met bijlagen heeft de Dienstverlener alle vrijheid zijn werkprogramma zelf in te richten, aan te passen en te verbeteren. Daar waar de Dienstverlener kansen ziet de kwaliteit te verbeteren met (innovatie) werkwijzen en/of materialen staat het de Dienstverlener vrij die toe te passen na goedkeuring door TNO. TNO zal goedkeuring verlenen tenzij de voorgestelde werkwijze en/of materialen aantoonbaar strijdig zijn met de eisen en randvoorwaarden in de Overeenkomst en/of een nieuw of hoger risico voor TNO opleveren. Dienstverlener moet er rekening mee houden dat innovatie waarvoor datacommunicatie met externe netwerken/ cloudservices nodig is en/of die gebruik maken van camera of andere sensoren niet zijn toegestaan voor FSCC-locaties i.v.m. beveiligingseisen.

### 2.2.2 Kwaliteitseisen en ER-KMS

In bijlage P1 Kwaliteitsontwerp is per ruimtecategorie beschreven aan welke eisen de elementen in die ruimte ten minste moeten voldoen op de werkdagen van TNO. Hierbij is per element het vereiste opleverniveau direct na schoonmaak en het aanvaardbaar minimumniveau (lees: de maximale afwijking/ toegestane hervervuiling) beschreven. Het vereiste opleverniveau geldt voor het moment direct na schoonmaak. Het aanvaardbaar minimumniveau geldt voor de momenten tussen twee opeenvolgende schoonmaakbeurten volgens het werkprogramma van de Dienstverlener (en het werkprogramma van TNO voor de cleanroom).

De kwaliteitsniveaus per ruimtecategorie (1 tot 5 waarbij 1 het laagst en 5 het hoogst) zijn als volgt vastgesteld:

Categorie code	Ruimtecategorie	Ruimtesoort	Kwaliteitsniveaus				
			HI	RI	W/P	VL	MBO
B	Bureaumurten	Administratieve, vergaderruimten en projectruimten (niet lab of cleanroom)	4	3	3	4	3
R	Restauratieve ruimten	Restaurant/ Keuken/ Pantry	4	3	4	4	3
S	Sanitaire ruimten	Toilet/ Douche/ Was & Kleedruimten	5	4	4	5	4
V1	Verkeersruimten	Entree/ Hal	4	4	3	4	3
V2	Verkeersruimten	Gang/ Trap/ Lift/ Magazijn/Opslag	3	3	3	4	3
P	Projectruimten	Laboratoria/cleanroom	5	4	4	5	4

HI = Hoofdinventaris, RI = Restinventaris, W/P = Wanden/Plafonds, VL = Vloeren, MBO = Moeilijk te beoordelen onderdelen

In Bijlage P1 Kwaliteitsontwerp wordt de ER-KMS methodiek nader toegelicht. In Hoofdstuk 8 is de KPI opgenomen voor de technische kwaliteit op basis van de uitkomst van de ER-KMS.

### 2.2.3 Randvoorwaarden schoonmaak projectruimte: cleanroom

Alle Cleanrooms moeten worden schoongemaakt met de voorgeschreven schoonmaakmiddelen in Bijlage C11 Productbladen goedgekeurde cleanroom producten. Zonder toestemming van TNO mag hier niet van worden afgeweken. Wegens de strenge cleanroom-eisen waar TNO mee te maken heeft, moeten de schoonmaakmiddelen ook echt vergelijkbaar zijn. Kleine verandering in samenstelling van het middel kunnen leiden tot schade. De logistieke afhandeling (bestellen en voorraadbeheer) van de schoonmaakmiddelen verzorgt de Dienstverlener. De voorgeschreven schoonmaakmiddelen zijn vrij verkrijgbaar op de Nederlandse markt en niet exclusief.

### 2.2.4 Randvoorwaarden schoonmaak projectruimte: laboratorium

- In de laboratoria worden de labtafels, binnenzijde van alle kasten, zuurkasten, apparaten of andere plaatsen waar de schoonmaakmedewerker in aanraking kan komen met chemicaliën, niet door de Dienstverlener schoongemaakt. Alle overige elementen in deze ruimten worden wel schoongemaakt.
- Wasbakken worden alleen schoongemaakt als deze leeg zijn.
- Vloeistoffen op elementen mogen door de Dienstverlener niet worden opgeruimd.
- In de laboratoria is het verplicht om daar waar dat is aangegeven laboratoriumkleding en beschermingsmiddelen te dragen. TNO stelt veiligheidsbril, en indien vereist labjassen ter plaatse beschikbaar. Labjassen en veiligheidsbrillen moeten na gebruik weer teruggelegd worden.
- De Dienstverlener draagt er zorg voor dat de medewerkers de veiligheidsinstructies van het laboratorium opvolgen.
- Instructies worden afgestemd met het hoofd van de afdeling of lab beheerder van TNO.
- Medewerkers dragen te allen tijde wegwerphandschoenen, en raken niets aan met blote handen.
- Medewerkers melden wanneer het gasalarm afgaat en verlaten direct de ruimte.
- Medewerkers melden wanneer per ongeluk apparatuur is verplaatst.
- Apparatuur wordt door de medewerkers niet aangeraakt.
- Het is niet toegestaan te eten en drinken op het laboratorium.
- Per locatie en per ruimte kunnen specifieke eisen en wensen gelden, na gunning wordt dit op locatieniveau besproken

### 2.2.5 Calamiteiten schoonmaak

Er is sprake van een calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (Incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of veiligheid van medewerkers, bezoekers of gebouwen te herstellen. Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld bij de Service Coördinatoren.

Dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar middels een centraal noodnummer.

- TNO bepaalt of er sprake is van een calamiteit en of Inschrijver daarvoor benaderd wordt;
- Voor locaties waar TNO huurder is, kunnen andere afspraken gelden;
- Dienstverlener koppelt de afhandeling van de calamiteit direct terug aan de Service Coördinator.

## 2.3 Glasbewassing

### 2.3.1 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier ook deel van uit. Binnen scope valt: gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, separatieglass en overig glas (deuren/tourniquets/trapbalustraden/glazenbouwstenen/borstweringen), entreeglas, dakglas binnen en buitenzijde, geveldelen/beplatingen/dakgoten tenzij door TNO anders aangegeven (per locatie).

Dienstverlener dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, Arbocatalogus en op basis van de branche RI&E, module werken op hoogte. In Bijlage A03 Prijzenblad is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie en de bijbehorende frequentie. De glasbewassing wordt taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd. In het document is opgenomen indien de inzet van bereikbaarheidsmiddelen nodig is. Als door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de Dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan TNO en worden nieuwe afspraken gemaakt.

TNO stelt Dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

### 2.3.2 Kwaliteitsniveau glasbewassing

Direct na uitvoering van de glasbewassing moeten de elementen aan het kwaliteitsniveau voldoen zoals opgenomen in Bijlagen P1 Kwaliteitsontwerp en P3 Aanwijzingen glasbewassing. TNO behoudt zich het recht voor om de kwaliteit door een onafhankelijke derde te laten controleren.

### 2.3.3 Oplevering glasbewassing

De Dienstverlener controleert dagelijks zelf de kwaliteit van de verschillende werkzaamheden en levert (door objectleider) aan het einde de glasbeurt de werkzaamheden op aan de Service Coördinator van TNO per locatie. Van de oplevering moet een opleverrapport worden gemaakt door de Dienstverlener met daarin ten minste:

1. Locatiegegevens.
2. Eventuele afwijking van in de Prijzenblad vastgestelde hoeveelheden (als bepaalde delen niet zijn meegenomen of bepaalde delen extra zijn gedaan).
3. Geconstateerde gebreken zijnde onderdelen van het werk waar naar oordeel van de Dienstverlener en/of TNO de kwaliteit van het werk onvoldoende is.
4. Ruimte voor ondertekening door Dienstverlener en TNO.

Als er gebreken zijn dan zorgt de Dienstverlener dat dit de volgende werkdag wordt gecorrigeerd. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord met de uitvoering, zonder meerkosten voor TNO. De Dienstverlener en TNO moeten op het opleverrapport tekenen dat ze akkoord zijn met het herstel van geconstateerde gebreken (ofwel dat de kwaliteit alsnog voldoende is). Pas nadat eventuele gebreken zijn opgelost is er sprake van een definitieve oplevering van de glasbewassingsbeurt.

Na uitvoering kan de glasbewassing door TNO worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst TNO als volgt met deze situatie om te gaan. Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (binnen- en buitengevelglas, separatieglas, entreeglas en dakglas) niet kon worden uitgevoerd, wordt het werkelijke percentage verrekend met de factuur.

De Dienstverlener kan een glasbewassingsbeurt alleen factureren met een door Dienstverlener en TNO getekend opleverrapport van de definitieve oplevering. Facturen op basis van voorlopige oplevering of oplevering met gebreken worden te allen tijde afgekeurd.

### 2.3.4 Organisatorische voorwaarden glasbewassing

#### *Planning*

1. In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie (3) weken voor de eerste glaswasbeurt levert de Dienstverlener, voor alle locaties, een jaarplanning met de week waarin de glasbewassing wordt uitgevoerd. Deze planning dient door TNO voor akkoord gegeven te worden, waarna de glaswasbeurten definitief gepland staan.
2. De glasbeurten worden zo veel als mogelijk verspreid over het jaar uitgevoerd.
3. Minimaal twee (2) weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de Dienstverlener een afspraak met de Service Coördinator van de locatie over de data van uitvoering en oplevering.
4. Vijf (5) werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt TNO schriftelijk in kennis gesteld door de Dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum, bij de aanmelding van de werkzaamheden worden tevens de voor- en achternamen van de medewerkers die de werkzaamheden komen uitvoeren vermeld. Bij aanvang van de werkzaamheden dient de medewerkers belast met de glasbewassing een geldig en origineel VOG te kunnen overleggen.

#### *Voorwaarden uitvoering*

1. De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
2. Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van TNO.
3. Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee (2) weken van tevoren schriftelijk gemeld aan TNO.
4. De Dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
5. De afwijking van de planning mag maximaal twee (2) weken zijn.
6. Ook op verzoek van TNO kan worden afgeweken van de planning.

## 2.4 Sanitaire middelen

### 2.4.1 Sanitaire voorzieningen

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen, met een all-in huurconcept. Het all-in huurconcept betreft onder meer het bestellen, interne distributie van de artikelen, doorgeven van storingen en klachten, service en technisch onderhoud. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het voldoende beschikbaar hebben van de voorzieningen en de functie van de sanitaire middelen is te allen tijde gegarandeerd.

De Dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale contractduur leverbaar is. Als een product niet meer leverbaar is, levert de Dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent dat voldoet aan de minimale gestelde eisen, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

TNO wenst een uniforme uitstraling te realiseren voor haar sanitaire voorzieningen, dit betekent concreet dat de Dienstverlener één uniforme lijn hanteert voor de locaties. De aangeboden lijn past bij de uitstraling, dynamiek en gebruikersgroep van de locaties van TNO.

#### 2.4.2 Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen

De specifieke eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen zijn weergegeven in Bijlage P4 Productspecificatie sanitaire artikelen. Met betrekking tot de inloopmatten geldt dat waar mogelijk TNO een 15% afwijking van de opgegeven maat wil toestaan. In de implementatiefase wordt tussen TNO en Dienstverlener (waar nodig) per locatie afgestemd of van de opgegeven afmeting kan worden afgeweken.

#### 2.4.3 Vervanging huidige sanitaire middelen

De planning voor de levering en plaatsing van de nieuwe sanitaire middelen is uiterlijk vier (4) weken na ingangsdatum van het contract afgerond. Binnen TNO zijn de huidige sanitaire middelen van CWS. Deze zijn in de afgelopen twee jaar nieuw opgehangen. TNO staat open voor een gesprek na gunning in het kader van duurzaamheid en hoe om te gaan met de recent vervangen sanitaire middelen.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

1. De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
2. De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
3. De oude dispensers worden, in overleg met de nieuwe Dienstverlener, door de vertrekkende Dienstverlener afgevoerd.
4. De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij TNO anders bepaalt.

De Dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met TNO dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde de continuïteit van de sanitaire voorzieningen geborgd moet zijn. TNO wordt hierin betrokken.

De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de Dienstverlener. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd. Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van Dienstverlener hersteld worden.

#### 2.4.4 Ergonomische en esthetische aspecten

De door de Dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

1. zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan "1 lijn/model welke in meerdere kleuren leverbaar is;
2. zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
3. worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
4. zijn makkelijk te reinigen;
5. zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
6. zijn zuinig in dosering;
7. zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brand vertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
8. hebben een minimale storingsgevoeligheid;
9. zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of -indicator (m.u.v. luchtverfrissers, toiletbrilreiniger dispenser en dameshygiëne container);
10. worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de Dienstverlener afgedicht);
11. beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
12. zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.

#### 2.4.5 Voorraadbeheer

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van sanitaire artikelen in de gebouwen van TNO.

De Dienstverlener draagt zorg voor een adequaat systeem waarmee hij in staat is, de voorraadhoogte van de dagelijkse verbruiksartikelen op een zodanige hoogte te houden dat geen tekort ontstaat, evenmin dat een te grote voorraad ontstaat. Leveringen kunnen op maandag t/m vrijdag plaatsvinden. De persoon die de levering bezorgt, wordt opgevangen en begeleid door de Dienstverlener.

De leveringen van de goederen aan TNO-locaties worden zo emissievrij mogelijk uitgevoerd. Voor de locaties in Den Haag, Delft, Rijswijk en Ypenburg wordt reeds gebruik gemaakt van de Stadshub Den Haag. In de toekomst kunnen ook locaties buiten de regio Den Haag aansluiten bij een hub.

Indien de Dienstverlener gebruik maakt van een hub zijn de kosten voor het gebruik hiervan voor de Dienstverlener. TNO wil de Dienstverlener niet verplichten gebruik te maken van de Stadshub Den Haag maar ruimte laten om op andere wijze zo emissie vrij mogelijk de producten en diensten aan TNO te leveren.

Dienstverlener rapporteert over CO<sub>2</sub>-uitstoot van transporten in de voortgangsrapportages.

#### 2.4.6 Service en onderhoud

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het optimaal functioneren en in bedrijf houden van de te leveren dispensers. Minimaal de volgende activiteiten worden hiervoor door de Dienstverlener georganiseerd:

- Het ter beschikking stellen en onderhouden van dispensers.
- Het ter beschikking stellen van alle benodigde verbruiksartikelen inclusief bijvullen.
- Het controleren van alle functies van de dispensers.
- Het verrichten van preventief onderhoud.
- Het kosteloos vervangen van (defecte) onderdelen, mits defecten aantoonbaar dan wel aannemelijk t.g.v. vandalisme zijn ontstaan.

Storingsmeldingen aan automaten worden op werkdagen binnen 24 uur na ontvangst van de melding opgelost. Na het oplossen van de storing is de melding binnen één (1) werkdag schriftelijk afgemeld bij TNO. Indien Dienstverlener kan aantonen dat de 24 uur niet gehaald kan worden en niet verwijtbaar is aan Dienstverlener, wordt een oplostijd langer dan 24 uur niet toegerekend aan Dienstverlener.

Alle onder vandalisme vallende zaken worden direct na signalering gemeld bij TNO met vermelding van locatie, ruimte, omschrijving vandalisme, datum/tijd van signalering.

### 2.5 Facilitair Medewerker

Op de locaties van TNO zijn voor de uitvoering van de operationele facilitaire werkzaamheden Facilitaire Medewerkers werkzaam. Onder operationele facilitaire werkzaamheden vallen activiteiten op het gebied van facilitair, post, logistiek en/of gassen & chemicaliën.

De Facilitair Medewerkers zijn ondersteunend aan de Service Coördinatoren, lossen vragen en problemen op basis van meldingen vanuit het Facilitair Management Systeem (FMIS) en voeren ten minste (niet limitatief) onderstaande taken uit:

- Het uitvoeren en in overleg ondersteunen van de Service Coördinatoren en de interne klanten bij het operationaliseren van de facilitaire dienstverlening op locatie;
- Het oplossen van operationele vragen en problemen die via het FMIS aangemeld zijn;
- De operationele invulling van de algemene facilitaire -, post – en logistieke activiteiten en het voorraadbeheer van gassen en chemicaliën op één of meerdere locaties;
- De operationele representant van de facilitaire organisatie op één of meerdere locaties;
- Het zelfstandig acteren bij de operationele uitvoering van deze activiteiten in goede afstemming met Service Coördinator en in overeenstemming met de bestaande afspraken over de dienstverlening binnen TNO.
- Het afstemmen van het gewenste serviceniveau en de eventuele uitzonderingen daarop in goed overleg met de Service Coördinatoren;
- Het verantwoordelijk zijn voor de facilitaire taken en niet worden ingezet voor schoonmaakwerkzaamheden.
- Afhandeling van facilitaire vragen en problemen vindt plaats binnen de bestaande afspraken over dienstverlening.

De taken van de Facilitair Medewerker bij TNO worden enerzijds ingevuld door eigen Facilitaire Medewerkers van TNO en anderzijds door vaste Facilitaire Medewerkers van de Dienstverlener.

De dienstverlening voor de Facilitair Medewerker door de Dienstverlener bestaat uit:

- A. Het voor locaties vast invullen van de operationele werkzaamheden met Facilitair Medewerkers;
- B. Het voor enkele locaties vast invullen van de vervangingsvraag bij ziekte of verlof voor de vaste Facilitair Medewerkers van TNO;
- C. Het voor enkele locaties op verzoek invullen van de vervangingsvraag bij ziekte of verlof voor de vaste Facilitair Medewerkers van TNO, indien medewerkers het onderling niet kunnen invullen.

In onderstaand schema is per locatie de vervangingsvraag van TNO opgenomen. De vervangingsvraag is afhankelijk van veranderende omstandigheden (zie ook Bijlage C06 Functieprofiel Facilitair medewerkers).

Plaats	Postcode	Adres	A. Vast door leverancier	B. Vervanging door leverancier	C. Op verzoek van TNO	Uren inzet per dag	Functie-profiel	Toelichting
Delft	2628 CK	Delftse locaties: Stieltjesweg 1/Van der Waalsweg Molengraafsingel 8 Van Amsterpark 8	2 facilitair medewerkers 1 facilitair medewerker voor 3 dagen per week op maandag, dinsdag & donderdag	TNO 1 facilitair medewerker TNO (8 uur / dag)	TNO 1 medewerker Post/Logistiek (8 uur / dag)	15,2 7,6	I en II	Steltjesweg & Van der Waalsweg is 1 pand bestaande uit 2 gebouwen (aan elkaar verbonden) met 1 expeditie gesitueerd in Van der Waalsweg. Vanuit deze locatie worden de logistieke services voor de overige locaties in Delft verzorgd.
Rijswijk	2288 GK	Kessterpark 1D	1 medewerker facilitair/post/logistiek en gasen & chemicaliën 1 medewerker voor 2 dagen per week op woensdag en vrijdag (mogelijk wordt dit minder ten tijde van de aanbesteding en/of start overeenkomst - op aangeven van Martijn wordt het aangepast)			7,6 7,6	I, II en III	In ontvangst nemen en in chemicaliënkast plaatsen van de chemicaliën.
Rijswijk	2288 GJ	Lange Kleiweg 137	1 medewerker facilitair/post/logistiek en gasen & chemicaliën - locatie vervalt per eind 2025/Q1 2026			8	I, II en III	Affiniteit met chemicaliën
Den Haag	2597 AK	Oude Waalddorperweg 63			TNO 2 facilitair medewerkers (1 medewerker 4 dagen per week & 1 medewerker 5 dagen per week) TNO 1 medewerker Post/Logistiek (4 dagen)	8 8	I en II	
Den Haag	2496 ZA	Ypenburgse Boslaan 2			TNO 1 facilitair medewerker TNO 1 medewerker Post/Logistiek	8 8	I en II	
Den Haag	2592 DA	Anna van Buierenplein 1	1 fulltime facilitair medewerker 1 facilitair medewerker 2 dagen/wk (di & wo)			8 8	I en II	Ervaring met AV middelen en VGA
Leiden	2333 BE	Sylviusweg 71			TNO 2 facilitair medewerkers & Post/Logistiek	16	I, II en III	Affiniteit met chemicaliën Let op: vervangingsvraag er hoeft altijd maar 1 medewerker vervangen te worden.
Soesterberg	3769 DE	Kampweg 55	1 fulltime facilitair medewerker & post/logistiek			8	I en II	Foto's t.b.v. toegangsbadges maken. In bezit van rijbewijs zijn
Utrecht	3584 CB	Princetonlaan 6 en 8			TNO 1 facilitair medewerker & Post/Logistiek Princetonlaan 6 TNO 1 facilitair medewerker & Post/Logistiek Princetonlaan 8	8 8	I,II en III	Affiniteit met gasen en chemicaliën. Inzetbaar kunnen zijn op beide locaties
Eindhoven	5656 AE	High Tech Campus 25	1 fulltime facilitair medewerker & post/logistiek			8	I, II en III	Toegangspassen autoriseren in toegangssysteem. Affiniteit met gasen en chemicaliën. Werkplek op HTC25, maar verricht werkzaamheden ook in HTC 21 en HTC31.
Petten	1755 LE	Westerduinweg 3		TNO 1 facilitair medewerker		7,6	I	

In principe gaat TNO uit van ureninzet van 7,6 per dag, maar zoals uit bovenstaande tabel blijkt (zie ook Bijlage C06), is de ureninzet op enkele locaties op verzoek van TNO verhoogd, naar 8 uur per dag.

Dienstverlener is in alle situaties (A, B en C) verantwoordelijk voor:

- Het leveren van vakbekwame en professionele Facilitair Medewerkers die voldoen aan het functieprofiel, de competenties en de locatie specifieke vereisten en taken, zoals opgenomen in Bijlage C06. Dit voor zowel de vaste invulling als de vervangingsvraag;
- Het aansturen, begeleiden, opleiden en inwerken van de Facilitair Medewerker, zodat deze voldoende bekwaam is bij de start en blijft;
- Het waarborgen van de continuïteit van de dienstverlening van de operationele facilitaire werkzaamheden voor de Facilitair Medewerkers bij ziekte, verlof of verloop door te zorgen voor adequate vervanging;
- Het garanderen van de bereikbaarheid van de ingezette Facilitaire Medewerker, voor een adequate opvolging van FMIS meldingen. De daartoe benodigde ICT-middelen (mobiele telefoon, etc.) zijn voor rekening van de Dienstverlener.

Aanvullend geldt voor de vervangingsvraag bij B en C:

- Bij situatie B regelt Dienstverlener altijd de vervanging indien één van de TNO Facilitair Medewerkers door verlof/ziekte afwezig is;
- Bij situatie C nemen de TNO Facilitair Medewerkers onderling voor elkaar waar, echter kunnen er omstandigheden zijn dat er een beroep gedaan wordt op de Dienstverlener;
- TNO zorgt voor het op tijd doorgeven van de behoefte aan vervanging,
- In het geval van verlof is dat uiterlijk twee (2) weken van tevoren en zorgt de Dienstverlener voor vervanging op de dag dat het verlof in gaat;
- In geval van ziekte is dat op de dag zelf en zorgt de Dienstverlener voor vervanging binnen uiterlijk twee (2) werkdagen.
- De vervangers zijn ingewerkt, vakbekwaam en voldoen aan alle vereisten met betrekking tot screening van de desbetreffende locatie voor tenminste profiel I en II.
- Als voor een locatie ook profiel III is vereist en de duur is korter dan twee (2) weken, dan hoeft de vervanger niet aan profiel III te voldoen. TNO vangt dit deel van de competenties dan binnen de eigen organisatie op.
- Als voor een locatie ook profiel III is vereist en de duur is langer dan twee (2) weken, dan dient de vervanger aan profiel III te voldoen.
- Dienstverlener heeft een groep met Facilitair Medewerkers die in de regio de vervangingsvraag kan invullen, die gescreend zijn en de betreffende locaties kennen;
- Dienstverlener zorgt ervoor dat deze groep met vervangers periodiek, per kwartaal, de locaties specifieke kennis onderhoudt.

TNO is verantwoordelijk voor:

- Het verstrekken van opdrachten aan de Facilitair Medewerkers op een locatie door de Service Coördinatoren aan de Facilitair Medewerker al dan niet op basis meldingen van het FMIS-systeem;
- Het na gunning van de opdracht nader vaststellen van de taakindeling van de Facilitair Medewerker per locatie;
- Het verzorgen van specifieke instructies ten behoeve van het uitvoeren van de werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld voor audiovisuele middelen (AV Middelen), gasen en chemicaliën.

In Bijlage A03 Prijzenblad geeft de Dienstverlener:

- Een opgave van de jaarkosten voor de Facilitair Medewerker (A) op basis van het gewenste aantal uren per week per locatie. De Dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het opgegeven aantal uren;
- Het all-in uurtarief voor vervanging van de vaste TNO Facilitair Medewerker (B en C) voor die locaties vermeld in het calculatiemodel.

### 2.5.1 Instemming en omgaan met bezwaar TNO

Bij aanneming van een kandidaat is altijd vooraf een gesprek met de Service Coördinator van TNO en op verzoek van de Service Coördinator sluit de Contractmanager van TNO bij dit gesprek aan. Als TNO zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste kandidaat, maakt TNO dit [schriftelijk onderbouwd \(ook per e-mail\)](#) kenbaar aan de Dienstverlener. De Dienstverlener is in dat geval verplicht een andere kandidaat voor te stellen aan TNO.

Het functioneren van de Facilitair Medewerker is de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener. Wanneer er gedurende de inzet vanuit TNO bezwaren zijn over het functioneren van een Facilitair Medewerker dan maakt de Contractmanager van TNO dit [schriftelijk onderbouwd \(ook per e-mail\)](#) direct kenbaar. Op het moment dat de bezwaren een zwaarwegend karakter hebben (als zodanig door TNO aan te geven met motivatie) dan is de Dienstverlener verplicht een andere kandidaat voor te stellen en de betreffende Facilitair Medewerker binnen redelijke termijn te vervangen. De redelijke termijn is afhankelijk van de aard van de bezwaren en kan variëren van het per direct vervangen tot een termijn van maximaal vier (4) werkweken.

Voor het organiseren van vervangers vergoedt TNO maximaal twee (2) weken voor het inwerken en meelopen van één kandidaat per locatie. Deze vervanger kan op meerdere locaties worden ingezet voor zowel de eigen Facilitair Medewerkers als die van TNO. De Dienstverlener en TNO stemmen de inwerktijd vooraf met elkaar af, dit is afhankelijk van de locatie en de werkzaamheden. Tussentijds en aan het einde van de inwerkperiode stemmen Dienstverlener en TNO af of de medewerker voldoende is ingewerkt om zelfstandig de werkzaamheden uit te voeren. Deze evaluaties worden door Dienstverlener vastgelegd en ter controle en goedkeuring aangeboden aan TNO. Het inwerken stopt pas als zowel TNO als Dienstverlener dit samen hebben vastgesteld. Als er locatie specifieke werkzaamheden zijn, dan kan TNO die aanvullend vergoeden. Wanneer de kandidaat niet voldoet, zorgt de Dienstverlener voor een 2de kandidaat en is het inwerken van die 2de kandidaat (en eventueel 3de enzovoorts kandidaat) voor rekening en risico van de Dienstverlener.

Het is de wens van TNO dat Dienstverlener beschikt over een (regio)pool medewerkers die in geval van nood ingezet kunnen worden bij TNO. Deze medewerkers zijn bekend en ingewerkt bij TNO. Het is niet de insteek van TNO dat deze medewerkers "op de bank" zitten voor TNO maar dat zij eenvoudig en op korte termijn beschikbaar kunnen zijn indien TNO hier om vraagt.

## 2.6 Afvaltransport

TNO maakt gebruik van afvalscheiding. Er zijn momenteel meerdere soorten afvalstromen (dit kan in de toekomst wijzigen): GFT, PMD, papier/karton, koffiebekers en restafval. Het legen van de afvalbakken wordt overeenkomstig het kwaliteitsontwerp, gedaan door de Dienstverlener. Het afval wordt door de Dienstverlener gedeponneerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers. [Dienstverlener is dus verantwoordelijk voor de interne inzameling en het verzamelde afval wegbrengen naar de containers op het milieuplein.](#)

Tevens is de Dienstverlener verantwoordelijk voor het leveren van alle neutrale, doorzichtige afvalzakken die passen in de afvalbakken, dit hoeven niet de specifieke afvalzakken van Qubic te zijn. Het staat de Dienstverlener vrij om de speciale, gekleurde Qubic zakken te gebruiken. Indien het gebruik van gekleurde zakken meerkosten met zich meebrengt, brengt Dienstverlener deze niet in rekening bij TNO.

Binnen de TNO-locaties staan op dit moment de afvalinzamelbakken model Qubic:

Van de Dienstverlener wordt verwacht dat zij de samenwerking met de Dienstverlener voor afvalservices in de keten actief opzoekt.

Op de locatie Helmond is de Dienstverlener ook verantwoordelijk voor het op de ophaal plaats zetten van de containers. Het gaat in Helmond om 9 containers welke wekelijks worden geleidigd.



## 2.7 Regiewerkzaamheden

### 2.7.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat TNO, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de Dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven en/of offertes.

In Bijlage A03 geeft de Dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

### 2.7.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Enmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een Service Coördinator van TNO.

De Service Coördinator van de locatie zorgt dat voor de opgedragen opdracht een Inkoopbestelling wordt gemaakt en waarvan het nummer wordt gedeeld met Dienstverlener. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de Dienstverlener de werkzaamheden op aan de Service Coördinator. Bij akkoord ondertekent TNO een (digitale) opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel.

De Dienstverlener factureert de extra werkzaamheden en voegt (een kopie van) de getekende opdrachtbon toe aan de factuur. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden. Extra opdrachten worden te allen tijde voorzien van een Inkoopbestelling, het Inkoopbestellingnummer wordt ook door de Dienstverlener op de factuur vermeld.

## 2.8 Afhandeling KWIS-meldingen

TNO kent klachten, wensen, informatievragen en storingen, hierna te benoemen als KWIS-meldingen. Onder een KWIS-melding wordt verstaan:

- Een klacht is een uiting van ontevredenheid over bijvoorbeeld de wijze waarop de storing is afgehandeld over de dienstverlening en of product;
- Een wens is een verzoek tot aanvraag;
- Een informatieaanvraag is een verzoek tot informatie;
- Een storing is een verstoring/afwijking van de normale dienstverlening en of product.

TNO maakt voor alle KWIS-meldingen gebruik van het FMIS-systeem Prequest. Het systeem Prequest stuurt een werkbon/opdrachtbon uit voor de gewenste KWIS-melding naar één centraal adres van Dienstverlener. Dienstverlener is verantwoordelijk voor de terugkoppeling en afhandeling van de melding naar de Servicedesk Facilities van TNO, onder vermelding van het werkbon-/opdrachtbonnummer.

### Oplostijden

TNO kent reactie- en oplostijden voor alle KWIS-meldingen. Onder reactietijd wordt de tijdsduur verstaan die nodig is om de KWIS-melding in behandeling te nemen door Dienstverlener. De oplostijd is de tijd vanaf het moment dat de KWIS-melding in behandeling is genomen tot het daadwerkelijke oplosmoment. Voor de oplossing van de KWIS-meldingen gelden onderstaande oplostijden:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten	4 uur	1 werkdag
Wensen	4 uur	5 werkdagen
Informatieaanvragen	8 uur	3 werkdagen
Storingen	4 uur	1 werkdag
Calamiteiten	1 uur	Afhankelijk van calamiteit

Dienstverlener zorgt voor het inzichtelijk maken van de KWIS-meldingen en de daarbij horende gerealiseerde oplostijden in de (kwartaal)rapportages. Na ontvangst van een melding, bevestigt de Dienstverlener de ontvangst van deze melding (via eigen FMIS systeem en/of per email).

Daarbij geldt:

- Terugkoppeling van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) vindt binnen 24 uur, na melding door TNO, plaats, met de status van de afhandeling.
- Dienstverlener registreert alle klachten. Deze kunnen schriftelijk, via de Servicedesk, Contractmanager van TNO of in een formeel overleg worden gemeld.
- Klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de voortgangsrapportage, inclusief beheersmaatregelen en oplossingen.
- De Servicedesk kent een prioriteit toe aan de meldingen, conform bovenstaande reactie- en oplostijden. Verstoringen die binnen het takenpakket van de Dienstverlener vallen, worden volgens deze reactie- en oplostijden afgehandeld. Dit kunnen ook reactie- en oplostijden zijn van de onderaannemer(s) die voor de Dienstverlener bepaalde werkzaamheden uitvoeren.
- Het moment dat de Servicedesk de melding heeft geplaatst, geldt als startmoment voor het beoordelen van de reactie- en oplostijden.
- De Dienstverlener zorgt ervoor dat zijn medewerkers over de juiste systemen en hardware beschikken om de meldingen te kunnen ontvangen en afmelden. Alle kosten nodig voor bijvoorbeeld systemen en hardware zijn voor rekening van de Dienstverlener.
- De Dienstverlener en TNO stemmen in redelijkheid eventuele aanpassingen in de reactie- en oplostijden gedurende de contractperiode met elkaar af. De Dienstverlener past zijn dienstverlening daar op aan.

## 2.9 Facturatie

TNO verwacht van haar Dienstverlener een gedegen backoffice, zodat de werkprocessen helder zijn en er een adequate administratie gevoerd wordt. Voor de verzorging van de dienstverlening factureert Dienstverlener maandelijks de vaste en variabele kosten conform Bijlage A03 Prijzenblad.

Voor de vaste kosten wordt maandelijks de factuur in pdf-formaat aangeleverd samen met een specificatie van de kosten in Excel. Na gunning wordt de wijze en format van facturatie nader afgestemd met Dienstverlener.

Facturen worden, onder vermelding van het juiste bestelnummer en voorzien van een deugdelijke specificatie van de opdracht, op elektronische wijze per email verzonden aan TNO Accounts Payable. Hiervoor geldt:

- Eén factuur incl. bijlagen per PDF-A;
- Bestandsnaam niet langer dan 33 karakters (voorkeur: bestandsnaam = factuurnummer);
- Meerdere PDF's per mail (voorkeur) en een vaste aanlever-dag van de mail (bijv. vrijdag);
- Mailen naar: e-invoice@tno.nl.

De betalingstermijn is conform de daartoe benoemde termijn, zoals aangegeven in de Inkoopvoorwaarden voor diensten van TNO in Bijlage C03.

# 3 Materialen, middelen, machines en milieu

## 3.1 Materialen, middelen en machines

1. Op de locatie(s) van TNO zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de Dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De Dienstverlener neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het actueel houden van deze Product- en Veiligheidsinformatiebladen.
2. Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door TNO.
3. Dienstverlener zorgt dat de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming zijn met de afwerkmaterialen (waaronder ook vloeren) waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel wordt TNO geraadpleegd over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Dienstverlener is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van TNO en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur.
4. De Dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Dienstverlener.
5. TNO stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de Dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.
6. Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieureggeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.
7. De door de Dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

## 3.2 Machines en elektrische veiligheid

De Dienstverlener 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 "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt als deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af 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.
- Na iedere reparatie.

Het is Dienstverlener niet toegestaan om, zonder schriftelijke toestemming eigen apparatuur aan te sluiten op het netwerk van TNO.

Dienstverlener dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoevende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan TNO beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Dienstverlener.

### 3.3 Milieu

TNO hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De Dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De Dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik.

Daarbij ziet de Dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers. Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt TNO de volgende eisen:

1. Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van TNO maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de Dienstverlener op te leveren voortgangsrapportage.
2. Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
3. Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
4. Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
5. Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
6. Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
7. Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
8. De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
9. Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
10. De Dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

De te gebruiken reinigers voor vloeren, wanden en andere vaste oppervlakken, keukenreinigers, ruitenreinigers en sanitair reinigers voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.

Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door TNO.

Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

### 3.4 Eigendommen TNO

Een aantal materialen, machines en middelen in eigendom van TNO worden ter beschikking gesteld aan de Dienstverlener. Hierbij valt te denken aan heftrucks, pompwagens, weegschalen en klein gereedschap. De (vervangings-) investeringen van deze materialen, middelen en machines zullen in overleg met de Dienstverlener worden uitgevoerd en komen voor rekening van TNO.

De Dienstverlener gaat goed en verantwoord om met de materialen, machines en middelen die TNO ter beschikking stelt voor de uitoefening van de activiteiten. ("goed huisvaderschap"). Bij eventuele schade door verwijtbaar gedrag van medewerker(s) van de Dienstverlener, worden de herstel- of vervangingskosten verhaald op de Dienstverlener.

## 4 Personeel en Organisatie

### 4.1 Contractmanagement en leidinggevende

De Dienstverlener stelt één centrale Accountmanager ter beschikking voor de overeenkomst met TNO. Deze Accountmanager voert de gesprekken op tactisch niveau met de Contractmanager van TNO en is verantwoordelijk voor de doorvertaling van de afspraken naar de locaties.

Naast de Accountmanager stelt de Dienstverlener per locatie een direct-leidinggevende ter beschikking die (deels) vrij is gesteld van werkzaamheden om de dagelijkse controles van de taken uit te voeren. Op elke locatie van TNO is minimaal wekelijks een direct-leidinggevende aanwezig. De direct-leidinggevende voert de gesprekken met de Service Coördinator op operationeel niveau.

## 4.2 Personeel

De Dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Volgens de in Nederland geldende regels staat de Dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

TNO verwacht dat medewerkers van de Dienstverlener een positieve bijdrage leveren aan de professionele uitstraling van TNO. TNO stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. TNO verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Al het schoonmaakpersoneel dat de dienst uitvoert, dient periodiek te worden geschoold in de diverse taken. De scholing moet gaan over:

- De gebruikte schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering.
- Schoonmaakapparatuur en -machines.
- Afvalbeheer.
- Gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. zuinig rijden (van toepassing op personeelsleden die in het kader van de schoonmaakdienst een voertuig besturen).

De scholing en ontwikkeling van medewerkers kan ook breder worden ingezet, gericht op duurzame in-, door- en uitstroom. De ontwikkeling focust in dit geval niet op de huidige taak van de medewerker maar bereidt de medewerker voor op een toekomstige andere rol binnen of buiten het bedrijf. Dit kan bijvoorbeeld om heroriëntatie of hiërarchische doorgroei gaan.

De Dienstverlener houdt van deze scholing (introductie/ beroepsopleiding) een overzicht bij ten behoeve van TNO, met minstens de datum, niveau, duur en inhoud van de opleiding. Dit is een aanvulling op de in de CAO gestelde eis betreffende een opleiding binnen zes (6) maanden na indiensttreding. Gebaseerd op EU GPP (2018).

Vóórdat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van het werkzaamheden binnen de locaties van TNO, tijdelijk of permanent, maakt de Dienstverlener de naam schriftelijk aan TNO bekend. Ook overlegt de medewerker de VOG en/of de VGB. Indien TNO zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt TNO dit met redenen omkleed binnen drie (3) werkdagen schriftelijk kenbaar aan de Dienstverlener.

Alle medewerkers inclusief directe- en indirecte leidinggevende tekenen voor aanvang van de werkzaamheden een TNO-geheimhoudingsverklaring. De geheimhoudingsverklaring wordt door TNO ter beschikking gesteld.

### 4.2.1 Gedragsregels en eisen personeel

De Dienstverlener draagt er zorg voor dat de door haar ingezette medewerkers zich gedragen volgens onderstaande voorwaarden:

1. Medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie wordt niet geaccepteerd;
2. Er mogen, tijdens de werkzaamheden binnen de locaties van TNO, alleen zakelijke telefoongesprekken worden gevoerd;
3. Medewerkers nuttigen etenswaren alleen in de restauratieve ruimten of in een door TNO aangewezen ruimte;
4. De TNO-toegangspas dient te allen tijde zichtbaar gedragen te worden;
5. Het filmen en fotograferen op de locaties is ten strengste verboden;
6. De Dienstverlener en haar medewerkers volgen de aanwijzingen van de beveiliging te allen tijde nauwgezet op en gaat niet in discussie hierover;
7. Medewerkers op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen op de hoogte te zijn en blijven aan de security eisen en dienen hieraan te voldoen (zie Hoofdstuk 6);
8. Medewerkers van de Dienstverlener checken bij de Local Security Officer (LSO) van de Dienstverlener voor het boeken van de vakantie of hun vakantiebestemming niet in strijd is met de ABDO-richtlijnen en of het gekozen vakantieland niet onder de risicolanden valt. TNO wordt eveneens op de hoogte gesteld hiervan;
9. De Dienstverlener moet in staat zijn het belang van TNO en de handhaving van de Security Requirements in Hoofdstuk 6 aan haar medewerkers te kunnen toelichten.
10. De Dienstverlener dient zich blijvend op de hoogte te stellen van de meest actuele ABDO-versie. In afstemming met de LSO van TNO wordt gekeken welk impact eventuele veranderingen in ABDO heeft op de dienstverlening op locatie en de effecten hiervan. De Dienstverlener instrueert haar medewerkers over de wijzigingen en koppelt die aan gewenste gedrag en handelingen (zie Hoofdstuk 6).
11. De Security instructiefilm dient elke medewerker die voor het eerst op deze locatie(s) komt te bekijken en de vragen correct te beantwoorden (zie Hoofdstuk 6). Daarna dient dit elke 12 maanden te worden herhaald. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het bijhouden van een overzicht waaruit blijkt dat medewerkers aan deze voorwaarden voldoen en blijven voldoen.

Ten behoeve van de dienstverlening verwacht TNO van de Dienstverlener:

1. Voldoende gescreende medewerkers vast & flexibel inclusief de direct leidinggevende;
2. De Dienstverlener dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen door voor adequate en gescreende vervanging te zorgen. De Dienstverlener dient te voorkomen dat er continuïteits- of andersoortige (Security) risico's ontstaan bij wisseling van invullen van diensten en medewerkers op locatie.. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen en screening te voldoen als de reguliere medewerkers. Het vervangend personeel is ingewerkt, op de hoogte van de procedures, heeft kennis van Security Requirements (Hoofdstuk 6) en handelt hiernaar en hebben kennis van de werkwijze bij TNO.
3. De Dienstverlener dient de Service Coördinator van de TNO FSCC locatie te allen tijde en tijdig te informeren over afwijkingen van de planning en wisselingen van uitvoerende medewerkers.
4. De Dienstverlener levert twee (2) maand voorafgaande aan de zomerperiode en Kerstperiode een vakantieplanning aan van de regulier in te zetten medewerkers en vervanging.

Voor de FSCC/ DSS locatie zal TNO samen met de Dienstverlener de onderstaande zaken verzorgen:

1. TNO organiseert een kick off over de veiligheid en security voor de vaste medewerkers van de Dienstverlener.
2. TNO organiseert een persoonlijk gesprek voor iedere nieuwe (vaste) medewerker over veiligheid & security.
3. Voor vragen met betrekking tot ABDO, veiligheid en gedrag is TNO bereikbaar voor vragen.
4. Instructies vanuit TNO in geval van calamiteiten dienen de in te zetten medewerkers een geldig VOG te hebben.

### 4.3 Eisen aan (operationele) aansturing

TNO ziet een betrokken, proactieve en vakbekwame leiding bij de Dienstverlener als een van de kritieke succesfactoren voor het de dienstverlening. TNO ziet daarbij de direct leidinggevende op locatie en de contractmanager als sleutelfunctionarissen.

TNO verwacht van de Dienstverlener dat ze de organisatie zo inricht dat:

- 1) Er per locatie één aanspreekpunt voor TNO is die de gehele dienstverlening op die locatie overziet en verantwoordelijk is voor de operationele aansturing van en toezicht op de dienstverlening (direct leidinggevende).
- 2) De direct leidinggevende per locatie op werkdagen altijd bereikbaar (kan ook telefonisch) is voor TNO en frequent aanwezig is op de locatie.
- 3) De direct leidinggevende voldoet ten minste aan de volgende criteria
  - a. MBO werk- en denkniveau;
  - b. minimaal één (1) jaar ervaring in vergelijkbare functie;
  - c. in het bezit te zijn van het SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaken;
  - d. in het bezit te zijn van het SVS-diploma Leidinggevende Schoonmaakonderhoud;
  - e. in het bezit te zijn van het SVS-diploma cursus DKS;
  - f. beheersing Nederlandse en Engels taal in woord en geschrift;
  - g. uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden;
  - h. beschikt over coachende vaardigheden en een echte motivator.
- 4) Er één aanspreekpunt voor het gehele contract die verantwoordelijk is voor de invulling van de eisen en (rapportage) verplichtingen over alle locaties (Contractmanager).
- 5) De Contractmanager van de Dienstverlener moet voldoende mandaat hebben om zelfstandig te kunnen beslissen over (1) inzet van personeel, (2) verwerken van mutaties, (3) kwaliteit en inhoud van de voortgangsrapportages en (4) nakomen van contractuele verplichtingen.
- 6) De Contractmanager van de Dienstverlener is op werkdagen binnen minimaal één (1) werkdag bereikbaar voor de Contractmanager van TNO en heeft voldoende tijd om het contract adequaat te managen zodat de Dienstverlener aantoonbaar aan de verplichtingen voldoet. De contractmanager van de Dienstverlener voldoet ten minste aan de volgende criteria:
  - a. HBO werk- en denkniveau;
  - b. beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift;
  - c. minimaal drie (3) jaar ervaring in vergelijkbare functie;
  - d. uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden in woord en geschrift;
  - e. resultaatgericht, daadkrachtig en initiatief rijk;
  - f. klantgerichte en dienstverlenende instelling;
  - g. beschikt over coachende vaardigheden en een echte motivator

### 4.4 Aanwezigheidsregistratie

Als het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst TNO op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen.

De Dienstverlener voert hiertoe een zorgvuldige administratie, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend- en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de Dienstverlener.

## 4.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de Dienstverlener zijn verplicht door TNO goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone (bedrijfs)kleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. De kleding is passend voor de aard van de uit te voeren werkzaamheden, in laboratoria wordt door TNO beschermende kleding beschikbaar gesteld.

Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is TNO gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

Facilitaire medewerkers zijn verplicht veiligheidsschoenen te dragen en op de locatie Ypenburg geldt dat alle medewerkers altijd veiligheidsschoenen (anti-statisch) en ESD geleidend dragen. Dienstverlener verzorgt op zijn kosten de aanschaf van deze veiligheidsschoenen en de vervanging hiervan wanneer dat nodig is.

## 4.6 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties van TNO aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van TNO. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

## 4.7 Schade

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van TNO, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de Dienstverlener, wordt op de Dienstverlener verhaald.

De Dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de Dienstverlener, per eerste gelegenheid aan TNO.

# 5 Veiligheid, Gezondheid en Welzijn

## 5.1 VGWM-plan

Dienstverlener is verplicht tijdens de uitvoering van de werkzaamheden van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven en te beschikken over de juiste vergunningen en certificaten. Dienstverlener conformeert zich aan de door de TNO gestelde procedures ten aanzien van screening, veiligheid en beveiliging en anticipeert op veranderingen.

Dienstverlener houdt zich aan de geldende bepalingen, zoals omschreven in de Arbowet, veiligheidsconvenanten, normen en richtlijnen en verricht alle activiteiten met veiligheidsmanagement (o.m. RI&E, beheersmaatregelen) die nodig zijn om de algehele veiligheid te waarborgen. Dienstverlener informeert TNO als er sprake is van veranderende wetgeving die de dienstverlening raakt.

Ter registratie hiervan is Dienstverlener verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- a) Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- b) Beschrijving bedrijfshulpverlening op locatie(s) van TNO buiten kantoor tijden;
- c) Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
- d) Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- e) Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- f) Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
- g) Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- h) Overige relevante procedures;
- i) De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- j) Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- k) Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
- l) VI-bladen van aanwezige producten;
- m) Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Enmaal per jaar levert Dienstverlener een bijgesteld VGWM-plan in bij TNO. Eventuele acties voortkomend na de beoordeling ervan dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het PvE om kunnen door TNO altijd extra VGWM-eisen worden gesteld. Het eerste VGWM-plan wordt zes (6) weken voor start van de Overeenkomst aangeleverd bij TNO. Na gunning wordt de definitieve inhoud van het plan gezamenlijk afgestemd.

## 5.2 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de Dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die vermeld staan in de Arbowet en Arbocatalogus op basis van de branche RI&E, module werken op hoogte in acht genomen. Als na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde glasdelen op een andere wijze dan geoffereerd gewassen moeten worden, brengt de Dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. TNO behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De Dienstverlener informeert TNO schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één (1) week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan TNO ter beschikking gesteld. Als deze RI&E niet is aangeleverd, worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

De Dienstverlener stelt de RI&E binnen drie (3) maanden voor aanvang van de werkzaamheden aan TNO ter beschikking.

## 5.3 VCA

Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is de beschikking over een VCA-basis certificaat verplicht. Voor de leidinggevenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een leidinggevende VCA-vol certificaat.

## 5.4 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften en/of werkvergunningen met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Dienstverlener op de locatie(s) van TNO worden na gunning verstrekt zodat de Dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Medewerkers van Dienstverlener die verblijven binnen de locaties van TNO vallen tijdens openingstijden van de locaties onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van TNO. Medewerkers van Dienstverlener zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de locaties dient Dienstverlener zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

Dienstverlener is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan alle eisen die wet- en regelgeving stelt, uitvoeren van een RI&E en te beschikken over de juiste vergunningen en certificaten. De Dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.

Op de locaties van TNO is bedrijfshulpverlening van TNO aanwezig, dit ontslaat de Dienstverlener er niet van te voldoen aan de wettelijke minimale eisen omtrent de eigen bedrijfshulpverlening.

## 5.5 Werkvergunningen

Binnen TNO wordt gewerkt met een werkvergunning wanneer er sprake is van niet standaard werkzaamheden met een verhoogd risico, zoals glasbewassing. In een werkvergunning worden afspraken vastgelegd die zijn gemaakt over de uitvoering van het werk. Het is van belang van ieders veiligheid dat de gemaakte afspraken begrepen en nageleefd worden.

Dienstverlener moet rekening houden dat werkzaamheden met verhoogd risico alleen uitgevoerd mogen worden op het moment dat een werkvergunning is afgegeven. De doorlooptijd voor het aanvragen en verkrijgen van een werkvergunning is gemiddeld twee (2) weken.

Binnen deze overeenkomst is in ieder geval voor glasbewassing een werkvergunning vereist op onderstaande de TNO locaties. Daarnaast kan een aanvullende werkvergunning vereist zijn op het moment dat andere werkzaamheden met een verhoogd risico worden uitgevoerd. De werkvergunning is vereist op:

- Delft: Stieltjesweg en Van der Waalsweg
- Den Haag: Ypenburgse Boslaan
- Helmond: Automotive Campus
- Petten: Westerduinweg
- Rijswijk: Kesslerpark 1D

In het proces werkvergunningen worden veiligheidsgerelateerde afspraken tussen Dienstverlener en TNO beoordeeld en vastgelegd, uiteindelijk resulterend in een werkvergunning. Dit proces wordt door TNO opgestart.

Op een werkvergunning staat: wie, wanneer welke werkzaamheden en onder welke condities mag uitvoeren.

Ook staat er een toezichthouder op genoemd die toezicht houdt of er conform de op de vergunning gemaakte afspraken wordt gewerkt. Daarnaast is de toezichthouder de contactpersoon voor de uitvoerende Dienstverlener. Onderdeel van deze werkwijze zijn het opstellen van Taak Risico Analyses voor hoog risico werkzaamheden en Veiligstellen (ook wel bekend als Lock-Out-Tag-Out-Try-Out LoToTo). Voor het aanvragen van een werkvergunning, is het aanleveren van een VGWM van Dienstverlener wenselijk.

## 6 Security Requirements

### 6.1 Inleiding

Het beveiligen van de persoonlijke en corporate, fysieke en intellectuele eigendommen behorende aan TNO en haar medewerkers, het beschermen van de werknemers en het toezichthouden op de toegang tot de TNO vestigingen gaat iedereen “van hoog tot laag” aan.

De doelstelling van het TNO security beleid is dat TNO-personeel zich veilig voelen om hun werk te kunnen uitvoeren, dat de security van TNO informatie, netwerk en locaties goed op orde is en voldoen aan de wettelijke en overeengekomen eisen. Dit kan alleen worden bereikt door een goede awareness bij de medewerker dat security van essentieel belang is bij het werk van TNO en als de medewerker consequent het gewenste gedrag vertoont.

In de Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten (momenteel ABDO 2019) zijn specifieke eisen met betrekking tot opdrachten voor Defensie en andere departementen geformuleerd. De rol van de overheid bij het vaststellen van security voorschriften is - zeker binnen TNO - dominant. Dat komt omdat die voorschriften internationaal geformaliseerd en geaccepteerd zijn. De AIVD en de MIVD hebben in dit kader een formeel vastgelegde rol.

Op korte termijn zal de opvolger van ABDO in werking treden, de ABRO. ABRO staat voor Algemene Beveiligingseisen Rijksoverheidsopdrachten en markeert de uitbreiding van beveiligingseisen binnen de Nederlandse Overheid.

Afhankelijk van het rubriceringsniveau van de te behandelen informatie, stelt dit specifieke eisen aan bijvoorbeeld de screening van personeel, de toegang tot panden en gebouwdelen, en het gebruik van IT-apparatuur. Hiervoor geldt hoe hoger het rubriceringsniveau, des te strikter de beveiligingseisen en daarmee de te nemen beveiligingsmaatregelen zijn.

In dit hoofdstuk wordt onder medewerkers bedoeld alle medewerkers die de Dienstverlener inzet ten behoeve van de totale dienstverlening in deze aanbesteding (operationeel, management en Onderaannemers).

### 6.2 Subcontractoraanvraag

Een Dienstverlener levert bepaalde hulp/ondersteuning aan TNO hetgeen kan variëren van facilitaire- (schoonmaak, bewaking en catering) tot IT-diensten. De eisen vanuit de ABDO (op korte termijn de ABRO) zijn van toepassing op Dienstverleners die in aanraking kunnen komen met of toegang hebben tot een Te Beschermen Belang (TBB) of dit produceren, ofwel een product leveren dat op zichzelf geen TBB is, maar van invloed is op de integriteit van het uiteindelijke systeem.

Een Dienstverlener valt onder TNO als Opdrachtnemer en daarmee hoofdaannemer, dat wil zeggen dat de ABDO (straks de ABRO) automatisch ook van toepassing is. Nationaal Bureau Industrieveiligheid (NBIV) als toezichthouder controleert of TNO voldoet aan de gestelde eisen, waarbij TNO ook verantwoordelijk én aansprakelijk is als hoofdaannemer voor de correcte opvolging van de eisen door haar onderaannemers. Het niet voldoen aan de eisen door de onderaannemer heeft dus direct gevolgen voor TNO als organisatie.

Wanneer de Dienstverlener zelf ook gebruik maakt van andere Dienstverleners voor het uitvoeren van de dienst/opdracht voor TNO, dient de Dienstverlener als hoofdaannemer ook voor haar onderaannemers een subcontractoraanvraag in te dienen. Hierbij is de hoofdaannemer verantwoordelijk én aansprakelijk voor de correcte opvolging van de eisen door haar onderaannemers.

Vóór aanvang van de werkzaamheden door de gecontracteerde Dienstverlener (en diens eventuele onderaannemers) bij TNO, dient de subcontractoraanvraag te zijn geautoriseerd door NBIV, en zijn door de Dienstverlener (en diens eventuele onderaannemers) alle beveiligingseisen en beveiligingsmaatregelen ingevuld. Het subcontractoraanvraag voor de Dienstverlener wordt door TNO geïnitieerd en naar de NBIV verzonden. De subcontractoraanvraag voor de onderaannemers van de Dienstverlener dient door de Dienstverlener te worden verzorgd.

Voor een goede uitvoering van de gegunde Overeenkomst dient Dienstverlener zich te verdiepen in de ABDO (straks ABRO) en legt hierbij een link naar de TNO Overeenkomst en dienstverlening.

Tevens dient de Dienstverlener het belang van de Security Requirements te onderkennen en de bewustwording van de Security Requirements bij al haar in te zetten medewerkers te realiseren. Dit zowel op operationeel niveau als op management (aansturend) niveau en dient Dienstverlener de kennis hiervan periodiek te toetsen bij haar medewerkers bijvoorbeeld door het opzetten en verplicht volgen van een security awareness programma.

[TNO schrijft in deze geen werkwijze voor maar gaat ervan uit dat de Dienstverlener passende procedures en werkwijzen heeft om \(nieuwe\) medewerkers, leveranciers en onderaannemers in te werken, inclusief het borgen van security awareness. En dat de Dienstverlener het effect ervan controleert en op basis daarvan eventueel haar procedures en werkwijzen aanpast \(PDCA cirkel\).](#)

Het inzien van het belang en de bewustwording van Security zorgt ervoor dat de Dienstverlener begrijpt en wil begrijpen waarom TNO de Security Requirements dient te handhaven en Dienstverlener committeert zich hier naar te handelen.

## 6.3 Screeningsvormen binnen deze aanbesteding

### 6.3.1 Verklaring omtrent Gedrag (VOG)

Een VOG geeft inzicht in het justitieel verleden van een persoon en wordt afgegeven in relatie tot een specifieke functie. Het is daarom een relevant element in de beoordeling van de betrouwbaarheid van iemand in het kader van de beperking van onze kwetsbaarheid.

Om die reden is een VOG vereist voor **alle** medewerkers die door Dienstverlener te werk gesteld worden op structurele of vervangingsbasis bij TNO. De VOG wordt aangevraagd bij de gemeente waar betrokkene is ingeschreven in de Gemeentelijke Basis Administratie en afgegeven door het ministerie van Veiligheid en Justitie. Indien een VOG online wordt aangevraagd, gaat de aanvraag rechtstreeks naar het ministerie.

Personen die (nog) niet beschikken over een VOG, dienen op de TNO locatie begeleid te worden door een medewerker (van TNO of Dienstverlener) die over een geldig VOG beschikt. Indien het bezoek onaangekondigd of ongepland is en er niemand beschikbaar is voor de begeleiding, zal de toegang tot de locatie worden ontzegd.

De originele VOG-verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor TNO. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is TNO gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Zonder geldig VOG wordt geen toegang tot de TNO locatie verleend. Indien de Dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan TNO, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de Dienstverlener.

Bij aanvang van het contract is een VOG maximaal zes (6) maanden oud. Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van TNO werkzaam zijn en overgenomen worden. Voor medewerkers die korter dan vijf jaar in Nederland zijn, moet door de Dienstverlener ook een VOG in land van herkomst worden opgevraagd.

Voor het kunnen uitvoeren van werkzaamheden binnen TNO dient op de VOG de elementen 11, 12, 37, 41 en 61 worden aangekruist. Dienstverlener dient rekening te houden met een doorlooptijd van circa twee (2) weken voor het aanvragen van een VOG. Gedurende een contractperiode mag een VOG van een medewerker maximaal vier (4) jaar oud zijn.

Een VOG kan aangevraagd worden via Justis.nl: <https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag-vog/aanvragen>.

### 6.3.2 Veiligheidsonderzoek en Verklaring van geen Bezwaar (VGB)

Indien een functionaris in een bepaalde functie kennis kan nemen van Staatsgeheime (Stg.) informatie, is de functie waarop hij is geplaatst, aangemerkt als een vertrouwensfunctie. Voor het vervullen van een dergelijke functie is een formele toestemming van de overheid vereist. Na een daartoe ingesteld veiligheidsonderzoek door de AIVD wordt een Verklaring van geen Bezwaar (VGB) afgegeven.

Hierbij wordt onderscheid gemaakt in A-functies (voor Stg. Zeer Geheim), B-functies (Stg. Geheim) en C-functies (Stg. Confidentieel). Voor deze aanbesteding gelden voor diverse locaties dat ingehuurde medewerkers van Dienstverlener worden aangemerkt als B-functie of C-functie. Om deze VGB aan te vragen, is een ABDO status van Dienstverlener een vereiste.

Medewerkers die (nog) niet beschikken over een VGB, dienen op de TNO FSCC-locaties permanent begeleid te worden door een medewerker (van TNO of Dienstverlener) die over een geldig VGB beschikt. Ook hier geldt dat onaangekondigd of ongepland bezoek de toegang tot de locatie zal worden ontzegd indien er niemand beschikbaar is voor de begeleiding.

### 6.3.3 Punten die het succesvol doorlopen van een screening in de weg kunnen staan

Punten die het succesvol doorlopen van een screening in de weg kunnen staan (niet limitatief) zijn:

- Het niet hebben van de Nederlandse Nationaliteit;
- Situatie waarbij sprake is van loonbeslag op de betreffende medewerker;
- Het hebben van een strafblad;
- Het hebben van bepaalde politieke overtuigingen;
- Lidmaatschap van radicale groeperingen.
- Zes (6) maanden aaneengesloten verblijf in het buitenland kan reden zijn tot vertraging van het screeningsproces.

### 6.3.4 Overige bepalingen m.b.t. screening

Dienstverlener is verantwoordelijk voor het (tijdig) aanvragen van VOG en VGB. De kosten die hieraan verbonden zijn, zijn conform artikel 1.9 van dit PvE verrekenbaar met TNO. Een VOG kent een geldigheidsduur van vier (4) jaar en een VGB kent een geldigheidsduur van vijf (5) jaar.

De Dienstverlener zorgt ervoor dat medewerkers vóór aanvang van de werkzaamheden op de FSCC locaties van TNO een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) in hun bezit hebben. De aanvraagtermijn voor de VGB duurt tenminste acht (8) weken of langer indien er aanvullend onderzoek nodig is.

Dienstverlener dient zelf de VGB aanvraag te verzorgen na het verkrijgen van de ABDO status. TNO heeft geen invloed op de doorlooptijd van de screening en de Dienstverlener dient deze zelf in de gaten te houden en TNO op de hoogte te houden indien de doorlooptijd langer dan drie(3) maanden is. Indien de screening na zes (6) maanden niet akkoord bevonden is, kan de betreffende medewerker geen werkzaamheden uitvoeren voor TNO.

Bovenstaande eisen met betrekking tot de VOG en VGB (voor FSCC locaties) gelden ook voor onderaannemers, glazenwassers, medewerkers van de leverancier voor sanitaire voorzieningen en overige medewerkers die uit hoofde van de overeenkomst met TNO werkzaamheden uitvoeren op locaties van TNO in opdracht van de Dienstverlener. Zonder VGB mogen medewerkers enkel onder permanente begeleiding van een medewerker met een VGB zich verplaatsen over de locatie/het terrein van TNO. De te begeleiden medewerkers moeten te allen tijde voldoen aan de eisen van de VOG.

Voor het leveren van sanitaire middelen is geen VGB vereist. Voor het repareren en/of het verwisselen van sanitaire middelen moet men in het bezit zijn van een VGB. Dit zodat de medewerker voor het uitvoeren van deze werkzaamheden zelfstandig rond kan lopen door het pand.

Als de Dienstverlener medewerkers moet begeleiden, door het niet hebben van een VGB, mag dit niet ten koste gaan van de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden en daarmee impact hebben op TNO. Het is aan de Dienstverlener een keuze te maken voor begeleiding dan wel screening van de externe medewerkers. Begeleidingsuren zijn nimmer verrekenbaar.

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het screeningsproces en deze kunnen pas aangevraagd worden als de Dienstverlener de ABDO-autorisatie heeft verworven.

Bij een **VGB-C** screening betreft een onderzoek naar de medewerker zelf.

Bij een **VGB-B** screening betreft een onderzoek naar zowel de medewerkers als een eventuele partner.

Meer informatie over de screening kunt u lezen op de website van het Ministerie van Defensie ([Veiligheidsonderzoek door MIVD | Militaire inlichtingen en veiligheid | Defensie.nl](#)).

## 6.4 Aanmelding

- **Legitimatie:**  
Medewerkers van Dienstverlener en haar onderaannemers dienen zich bij betreding van een TNO-locatie altijd bij de beveiligingsdienst of receptie te kunnen legitimeren door middel van een geldig paspoort, identiteitskaart en/of rijbewijs.
- **Instructievideo:**  
Op de meeste TNO locaties geldt dat er een instructiefilm gekeken dient te worden, waarna vragen beantwoord moeten worden, om zelfstandig werk te mogen uitvoeren op die locatie. Als de vragen voldoende beantwoord zijn, mag zelfstandig gewerkt worden.  
Indien de vragen onvoldoende beantwoord zijn en de medewerker niet slaagt, kan de film nogmaals bekeken en de vragen opnieuw beantwoord worden. Mochten de vragen wederom niet goed beantwoord worden, kan de medewerker de toegang tot de TNO locatie worden ontzegd.

## 6.5 Systemen en informatie

Om toegang te kunnen hebben tot TNO systemen krijgt medewerker van Dienstverlener een strikt persoonlijk account. Dit persoonlijke account is nooit overdraagbaar. In voorkomende gevallen kan hiervan worden afgeweken en volstaan worden met een generiek account, bedoelt voor een groep medewerkers met dezelfde functie.

Medewerkers van Dienstverlener met een TNO account kunnen toegang krijgen tot TNO informatie (bijv. via TNO intranet). De medewerker dient deze informatie vertrouwelijk te behandelen en mag deze niet reproduceren, verspreiden of anderszins delen met personen buiten de TNO organisatie zonder nadrukkelijke toestemming van TNO. Een TNO-account is persoonsgebonden. Het is niet toegestaan om het account met anderen te delen.

Het delen van een TNO account wordt als een beveiligingsincident beschouwd en heeft het stopzetten van het account en mogelijk het beëindigen van de samenwerking tot gevolg.

## 6.6 Toegang, controle aankomst en vertrek TNO locaties

Tijdens werken wordt controle uitgeoefend op wie de TNO faciliteit betreedt en verlaat.

Deze controle wordt ondersteund door elektronische middelen zoals bijvoorbeeld een toegangscontrolesysteem en permanente cameratoezicht. De controle is er op gericht dat ongeautoriseerde personen de TNO faciliteit niet kunnen betreden of verlaten en dat gerubriceerd materiaal niet zonder toestemming en bijbehorende maatregelen naar buiten wordt gebracht. Voor dit laatste kunnen steekproeven worden genomen.

Door de TNO Beveiliging kan visitatie worden uitgevoerd, men is verplicht hieraan mee te werken. Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek van TNO te kunnen legitimeren.

### 6.6.1 TNO-toegangspas

- a. Voor toegang tot een TNO faciliteit is een toegangspas vereist. Iedereen is verplicht deze pas duidelijk zichtbaar te dragen. De pas wordt gebruikt voor het binnenkomen en het verlaten van (delen van) een gebouw en/of terrein en registreert aan- en afwezigheid.
- b. De pas is strikt persoonlijk, wordt op naam geregistreerd en mag niet worden uitgeleend aan derden. De pas wordt uitgegeven na ondertekening van de TNO geheimhoudingsverklaring.
- c. Verlies, vermissing of diefstal van een pas moet direct worden gemeld bij de Local Security Officer (LSO) van TNO op de locatie. De autorisaties op de vermiste pas worden z.s.m. onbruikbaar gemaakt. In geval van diefstal dient aangifte te worden gedaan bij de politie of gemeente in de plaats waar de badge is gestolen.
- d. Bij beëindigen van het dienstverband van de door Dienstverlener te werk gestelde medewerkers, is de Dienstverlener verplicht de toegangspas in te leveren.
- e. Misbruik van de TNO toegangspas leidt tot onmiddellijke inname van de pas en het verwijderen van de overtreder van een TNO locatie.
- f. Bij het niet dragen van de toegangsbadge is TNO gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

### 6.6.2 Two-factor authentication (2FA)

Op een aantal locaties is het verplicht om naast een gepersonaliseerde toegangsbadge ook een vingerafdruk te laten maken om toegang te krijgen tot de locatie of delen van de locatie (dit kunnen gebouwen, terreinen of specifieke ruimten zijn). Dit proces wordt aangeduid als two-factor authentication (2FA). Dit is verplicht voor medewerkers die ten behoeve van werk of functie, zelfstandig toegang tot een Stg gerubriceerd (deel) van de locatie moet hebben. Bij iedere rubriceringsovergang (naar Confidentieel, naar Geheim en naar Zeer Geheim) is 2FA vereist.

De vingerafdruk wordt bij het scannen omgezet in een binaire code en is niet meer herkenbaar als, of terug te herleiden naar een vingerafdruk. De binaire code wordt toegevoegd in het TNO toegangscontrolesysteem. Bij binnenkomst van een Stg gerubriceerd gebied dient de toegangsbadge en vinger aangeboden te worden om toegang te kunnen verkrijgen.

Op moment van publicatie is 2FA al van toepassing op onderstaande locaties. In de toekomst kunnen hier meer locaties bijkomen.

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| • Rijswijk, Lange Kleiweg        | diverse gebouwen                             |
| • Den Haag, Oude Waalsdorperweg  | diverse gebouwen                             |
| • Den Haag, Ypenburgse Boslaan   | diverse gebouwen en een deel van het terrein |
| • Den Haag, Anna van Buerenplein | enkele ruimten                               |
| • Delft, Molengraaffsingel       | deel van de etage                            |
| • Groningen Zernikelaan          | enkele ruimten                               |
| • Soesterberg Kampweg            | enkele ruimten                               |

### 6.6.3 Sleutels TNO locaties c.q. ruimten

- a. Indien van toepassing worden sleutels van ruimtes op naam uitgegeven en geregistreerd door de sleutelbeheerder.
- b. Dagsleutels van kamers en/of gebouwen worden na werktijd ingeleverd bij de sleutelbeheerder of opgehangen in een (beveiligde) sleutelkast. Het wordt niet toegestaan om dergelijke sleutels buiten de TNO locatie in bezit te hebben.
- c. Vermissing van sleutels dient terstond te worden gemeld bij de LSO.

## 6.7 Belangrijkste aspecten van informatiebeveiliging binnen TNO

Zoals aangegeven zijn de beveiligingsmaatregelen gericht op de aspecten organisatie, personeel, fysiek en IT. In deze paragraaf worden de belangrijkste maatregelen genoemd om een beeld te geven van de wijze waarop dit binnen TNO is ingericht.

Om zowel gevoelige TNO-informatie als staatsgerubriceerde informatie op verschillende rubriceringsniveaus te kunnen behandelen, en daarbij zo flexibel mogelijk te zijn in de manier van werken, wordt binnen de TNO-locaties onderscheid gemaakt in zogenoemde compartimenten.

Deze compartimenten kunnen één of meerdere etages, specifieke gebouwdelen of ruimtes betreffen. Binnen een compartiment is het toegestaan om tot een specifiek rubriceringsniveau (staats)gerubriceerde informatie te behandelen en gelet op het rubriceringsniveau zijn hier ook de beveiligingsmaatregelen op gebaseerd.

Onderstaande tabel geeft de belangrijkste beveiligingsaspecten gerelateerd aan de toegang door Dienstverlener, diens onderaannemer en alle door hen in te zetten personeel tot het betreffende compartiment. In het TNO Securitybeleid en gerelateerde security regelingen is het volledige beveiligingsbeleid beschreven waar aan moet worden voldaan voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Beveiligingsaspecten tabel:

Compartment	Hoogste rubricering	Personeel	IT
TNO V	TNO Vertrouwelijk	- Screening o.b.v. VOG (functieaspecten 11, 12, 37, 41 en 61)	- Elektronische apparatuur mag alleen worden geplaatst / aangesloten met toestemming van IT Security. - Geen restricties wat betreft het meenemen van mobiele apparaten.
DV	Dep. VERTROUWELIJK	- Screening o.b.v. VOG (functieaspecten 11, 12, 37, 41 en 61)	- Elektronische apparatuur mag alleen worden geplaatst / aangesloten met toestemming van IT Security. - Geen restricties wat betreft het meenemen van mobiele apparaten.
CONFI	Stg. CONFIDENTIEEL	- Screening o.b.v. VGB-C <sup>1</sup> - Niet-NL verklaring <sup>2</sup>	- Elektronische apparatuur mag alleen worden geplaatst / aangesloten met toestemming van IT Security, mits deze apparatuur geen voorzieningen heeft zoals Wifi, Bluetooth, camera of microfoon. - Het is niet toegestaan mobiele apparaten, zoals een laptop, tablet, (video)camera, smartphone en smartwatch mee te nemen.
G	Stg. GEHEIM	- Screening o.b.v. VGB-B - Niet NL verklaring	- Elektronische apparatuur mag alleen worden geplaatst / aangesloten met toestemming van IT Security, mits deze apparatuur geen voorzieningen heeft zoals Wifi, Bluetooth, camera of microfoon. - Het is niet toegestaan mobiele apparaten, zoals een laptop, tablet, camera, smartphone en smartwatch mee te nemen.
ZG	Stg. ZEER GEHEIM	- Screening o.b.v. VGB-A - Niet NL verklaring	- Elektronische apparatuur mag alleen worden geplaatst / aangesloten met toestemming van IT Security, mits deze apparatuur geen voorzieningen heeft zoals Wifi, Bluetooth, camera of microfoon. - Het is niet toegestaan mobiele apparaten, zoals een laptop, tablet, camera, smartphone en smartwatch mee te nemen.

Voor het CONFI-compartment en hoger gerubriceerde compartimenten geldt dus dat het toepassen van eigen IT-middelen, bijvoorbeeld in de vorm van domotica voor het geautomatiseerd uitlezen van informatie, per definitie niet is toegestaan. In overleg met TNO kan gekeken worden of het mogelijk is gebruik te maken van TNO-diensten om hier invulling aan te kunnen geven.

Op alle TNO-locaties is het maken van beeld- en geluidsopnames verboden. Mocht dit vereist zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, kan in overleg met de Local Security Officer (LSO) van de betreffende locatie gekeken worden naar eventuele mogelijkheden om hier invulling aan te kunnen geven.

## 6.8 TNO-voorwaarden voor TNO-locaties

In de onderstaande opsomming dient de Dienstverlener "onderaannemer" te lezen als de Dienstverlener en diens onderaannemer en alle door hen in te zetten personeel.

<sup>1</sup> Indien een persoon in een bepaalde functie kennis kan nemen van staatsgeheime informatie (Stg.), is deze aangemerkt als vertrouwensfunctie. Voor het vervullen van een dergelijke functie is een formele toestemming van de overheid vereist. Na een daartoe ingesteld veiligheidsonderzoek door NBIV wordt een Verklaring van geen Bezwaar (VGB) afgegeven.

<sup>2</sup> Voor medewerkers met een niet-Nederlandse nationaliteit geldt dat goedkeuring moet worden gevraagd aan NBIV. Deze goedkeuring moet worden aangevraagd o.b.v. een niet-Nederlander verklaring.

Alle betrokken (contract) partijen en onderaannemers zullen voorafgaand aan de werkzaamheden en activiteiten op een TNO-locatie, aan de volgende door TNO gestelde voorwaarden moeten voldoen:

- Onderaannemer en personen voor wie de onderaannemer verantwoordelijk is, zullen zich houden aan alle huisregels en voorschriften van de gebouwen en terreinen op de TNO-locatie;
- Onderaannemer staat er voor in dat zijn personeel of de door hem aangestelde werknemers in dienst van derden, en zodoende onder zijn directe verantwoordelijkheid opereren, op de TNO-locatie de huisregels en voorschriften alsmede aanwijzingen en bevelen van bevoegde personen en instanties opvolgen;
- Onderaannemer draagt zorg dat zijn personeel en personen voor wie hij verantwoordelijk is, op het juiste niveau zijn gescreend en deze screenings tijdig worden verlengd;
- Zolang personeel van onderaannemer geen toestemming van de Local Security Officer (LSO) van betreffende TNO locatie heeft gekregen om het terreingedeelte, dat op grond van de Wet op de bescherming staatsgeheimen tot "Verboden Plaats" enerzijds, of vertrouwelijke omgeving in het algemeen anderzijds is verklaard ongebeleid te betreden, dient het personeel aldaar voortdurend begeleid te worden door daartoe bevoegd personeel van onderaannemer of TNO;
- Onderaannemer staat er voor in dat het personeel en personen voor wie onderaannemer verantwoordelijk is, door de TNO verstrekte toegangspas, zichtbaar dragen;
- Onderaannemer dient er dagelijks op toe te zien dat terstond na beëindiging van de werkzaamheden, het personeel en personen voor wie onderaannemer verantwoordelijk is, de toegangspas inleveren bij de beveiligingsdienst of dienstdoende receptiemedewerker op de TNO-locatie;
- Bij vermissing of diefstal van de TNO toegangspas, dient onderaannemer onmiddellijk de beveiligingsdienst of dienstdoende receptiemedewerker van TNO op de hoogte te stellen;
- Elke medewerker die ingezet wordt voor werkzaamheden bij TNO tekent vooraf een geheimhoudingsverklaring.

## 7 Communicatie

### 7.1 Communicatie algemeen

TNO wenst open, transparante en directe communicatie met de Dienstverlener, op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De Dienstverlener heeft één duidelijk herkenbaar aanspreekpunt voor alle dagelijkse en periodieke operationele werkzaamheden per locatie. De contactpersoon is ook verantwoordelijk voor de controle op de kwaliteit en voor de oplevering van de dienstverlening die uitgevoerd wordt door onderaannemers en glazenwassers.

### 7.2 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken minimaal de Nederlandse taal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevend beheersers de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 3F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Medewerkers in de laboratoria en projectruimten beheersers minimaal de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende om de voorschriften en veiligheidsinstructies te begrijpen en op te volgen.

Het is voor medewerkers van de Dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands of Engels te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met TNO middels het logboek mogelijk is.

### 7.3 Overleg tussen TNO en Dienstverlener

De communicatie tussen TNO en Dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- 1x per jaar Strategisch overleg met management CREF, Contractmanager en Category Manager van TNO (onderwerpen zijn visie en ontwikkelingen van de overeenkomst en de doelstellingen uit hoofdstuk 1 van de Aanbestedingsleidraad).
- 1 x per kwartaal Tactisch overleg met de Contractmanager en Category Manager van TNO (o.a. KPI's).
- 1x per maand contractoverleg met de Contractmanager van TNO.
- 1x per 4 - 6 weken Operationeel overleg op locatieniveau met de Service Coördinator van TNO.

Een aanpassing van de bovenstaande frequentie kan op verzoek van TNO en/of Dienstverlener indien deze hier aanleiding toe ziet.

Dienstverlener draagt zorg voor het initiëren van de overleggen en levert de agenda en alle overige vergaderstukken zoals rapportages e.d. uiterlijk vijf (5) werkdagen voor het overleg aan. Dienstverlener zorgt ook voor de verslaglegging van alle overlevormen tussen TNO en Dienstverlener en levert dit binnen vijf (5) werkdagen na het overleg op ter controle aan TNO. TNO reageert binnen vijf (5) werkdagen met eventuele aanvullen en/of akkoord.

## 7.4 Voortgangsrapportage

De Dienstverlener dient per maand een voortgangsrapportage (VGR) op te stellen volgens een vast format en deze uiterlijk de vijfde werkdag na afloop van de maand in te dienen bij de Contractmanager van TNO. De voortgangsrapportage wordt besproken en (eventueel met opmerkingen) vastgesteld in het contractoverleg. Opmerkingen worden in de notulen vastgelegd. De vastgestelde voortgangsrapportage is de basis voor de betaling van de maandfactu(u)r(en). Zonder vastgestelde voortgangsrapportage kan er geen betaling plaatsvinden.

De Dienstverlener dient de vorm en inhoudsopgave van de voortgangsrapportage tijdens de implementatiefase met TNO af te stemmen. In de voortgangsrapportage dient tenminste informatie worden opgenomen over de volgende onderwerpen:

- Prestaties t.o.v. de Kritieke Prestatie Indicatoren.
- Factuurbedragen per locatie (zowel vaste facturatie als regiewerkzaamheden).
- Status van geplande laag frequente werkzaamheden versus realisatie (glasbewassing/IT werkplekreiniging).
- Overzicht kwaliteitscontroles en verbeteracties bij onvoldoendes.
- Klachten per locatie en afhandeling en afhandelingstijd, gespecificeerd naar type klacht, schoonmaak, sanitaire artikelen, Facilitair Medewerker, glasbewassing en/of IT-werkplekreiniging.

Twee (2) keer per jaar dient de Dienstverlener de voortgangsrapportage te voorzien van trendanalyses als basis voor evaluatie en (tactische) kwartaaloverleg. En aanvullende onderwerpen op te nemen:

- Ziekteverzuim, verloop en opleidingsstatus van de medewerkers.
- Overzicht beschikking over VOG's en VGB's.
- Locatiebijzonderheden en samenwerking op locatie.
- Uitkomsten belevingsmetingen.
- Duurzaamheidsrapportage.
- Analyse en verbetervoorstellen n.a.v. de interne en externe kwaliteitscontroles.

## 7.5 Locatie informatieboek

De Dienstverlener verstrekt, per locatie, een locatie informatieboek aan TNO. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures.

Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- benodigde contactgegevens van Dienstverlener en TNO;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door Dienstverlener op de locatie(s) van TNO worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen;
- Uitvoeringshandboeken\* (met bijbehorende procedures) voor specifieke werkzaamheden.

\* In te zetten medewerkers conformeren zich in hun handelen aan de werkwijze zoals opgenomen in de handboeken. Voor de definitieve vaststelling van de handboeken levert Dienstverlener een concept bij TNO aan ter goedkeuring.

Dienstverlener volgt bij actualisering van de inhoud van de handboeken dezelfde route alvorens deze als definitief in het uitvoeringsproces te gaan gebruiken.

# 8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)en contractmanagement

## 8.1 Kritieke prestatie indicatoren

De Dienstverlener moet te allen tijde aan alle eisen van de Overeenkomst voldoen, maar om de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening efficiënt te monitoren wordt gewerkt met een aantal Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's).

Een KPI bestaat uit een onderwerp (wat wordt er gemeten) en een norm (de waarde die moet worden gehaald). De norm kan een bestaan uit twee getallen waarbij de eerste de ondergrens is en de tweede de waarde die moet worden gehaald.

De ondergrens is te lezen als maximaal toelaatbare afwijking die incidenteel mag voorkomen. Het voldoen aan de KPI normen ontslaat de Dienstverlener niet van de verplichting aan alle eisen van de Overeenkomst te voldoen.

De onderstaande KPI's en normen zijn in ieder geval van toepassing gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het is de taak van de Dienstverlener te rapporteren op deze KPI's als onderdeel van de maandelijkse voortgangsrapportage.

In de toelichting op onderstaande tabel zijn de KPI's nader beschreven met suggesties voor de manier waarop deze kunnen worden gemeten. De Dienstverlener moet dit verder uitwerken naar concrete meetmethoden en rapportagevormen. Dit moet deels tijdens de Inschrijvingsfase (zie wens 1 bij aanbestedingsleidraad) gedaan worden en definitief uitgewerkt door de Dienstverlener tijdens de implementatiefase in overleg met TNO.

KPI	Omschrijving	Frequentie	Norm	
			Ondergrens	Norm
Schoonmaak	Aantal locaties met afkeur op locatieniveau t.o.v. kwaliteitsontwerp volgens ER-KMS methode	Maand	1 locatie	0
Glasbewassing	Planning en realisatie op locatieniveau	Per beurt	2 dagen afwijking	0 dagen afwijking
	Kwaliteit op locatieniveau	Per beurt	2 gebreken	0 gebreken
Facilitair Medewerker	Beschikbaarheid op locatieniveau	Maand	< 1 dag afwezig	Continue
	Functioneren op locatieniveau	Maand	1 melding	0 melding
Bedrijfsvoering	Nakomen gedragsregels op contractniveau	Kwartaal	2 meldingen	0 meldingen
EMVI plan	Meerwaarde aspecten in kwaliteitsplan bij Inschrijving zoals door de Dienstverlener opgesteld. Specifiek meten medewerkers-tevredenheid	Ntb	Ntb	Ntb
SROI	Percentage inzet SROI	Maand	8%	>8 %

#### [KPI Schoonmaak](#)

Voor de KPI schoonmaak moet de Dienstverlener maandelijks op locatieniveau controles uitvoeren en rapporteren waarmee hij kan aantonen dat de locatie voldoet aan het kwaliteitsontwerp en het aantal fouten binnen het maximaal toelaatbare vallen op basis van de tabellen van de ER-KMS (zie artikel 2.2. PvE). Het uitvoeren van een controlemethode gebaseerd op of volgens de ER-KMS methode ligt voor de hand waarbij de Dienstverlener een representatieve steekproef per maand moet doen. Dit betekent dus dat de Dienstverlener niet verplicht elke maand voor elke locatie een volledige ER-KMS controle te doen maar dat een representatieve steekproef volstaat over de hele scope (totaal aantal locaties en ruimtetypes). De omvang van de steekproef wordt in de implementatiefase vastgesteld in overleg met TNO op basis van een gedetailleerd voorstel van de Dienstverlener. Het aantal controles per maand per locatie mag op basis van de resultaten worden aangepast in de loop van de tijd (meer of minder).

#### [KPI Glasbewassing](#)

Deze KPI gaat over twee onderwerpen. Enerzijds de mate waarin de planning wordt gerealiseerd waarbij de eis is het werk in een keer continue uit te voeren. De Dienstverlener moet voor deze KPI het aantal dagen afwijking (uitloop) ten opzichte van de door TNO goedgekeurde planning inzichtelijk maken per glasbewassingsbeurt. De tweede KPI gaat over de kwaliteit door de Dienstverlener uitgedrukt in het aantal gebreken bij eerste oplevering zoals vastgelegd in het opleverformulier (zie artikel 2.3 PvE).

#### [KPI Facilitair Medewerker](#)

De beschikbaarheid van de Facilitair Medewerker gaat over het aantal dagen dat een Facilitair Medewerker per maand per locatie zonder medeweten of instemming van TNO afwezig is ~~en~~ er geen vervanging beschikbaar is. De Dienstverlener rapporteert dit per maand over de vaste medewerkers.

Het functioneren van de Facilitair Medewerker is de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener en de Dienstverlener zal moeten kunnen aantonen dat hij serieus invulling geeft aan het begeleiden van de medewerker. Bijvoorbeeld in de vorm van periodieke gesprekken. De norm gaat over het aantal opmerkingen over het functioneren zowel van de Dienstverlener zelf als mogelijk van TNO. Als TNO een opmerking heeft wordt die uiteraard direct aan de Dienstverlener doorgegeven zodat de Dienstverlener actie kan ondernemen tenzij de opmerking betrekking heeft op security of veiligheid op de werkplek. In dat geval kan TNO de betreffende medewerker direct aanspreken.

#### [KPI Bedrijfsvoering](#)

De Dienstverlener rapporteert maandelijks over het naleven van de gedragsregels door de medewerkers (en onderaannemers of ingehuurde partijen) van de Dienstverlener. Dienstverlener moet in haar systeem van kwaliteitsborging een manier opnemen om dit regelmatig te bespreken en controleren en per kwartaal te rapporten. De norm is het aantal meldingen over het niet nakomen van gedragsregels, in beginsel uit de eigen aansturing en controle door de Dienstverlener en eventuele meldingen door TNO daarbij opgesteld.

### [KPI EMVI Plan](#)

Deze KPI gaat over de meerwaarde aspecten die de Dienstverlener in haar EMVI plan heeft beschreven. Deze KPI (kan uit meerdere onderwerpen) kan pas na de gunning worden uitgewerkt inclusief de normen en meetfrequentie. Het uitwerken van deze KPI is onderdeel van de implementatiefase en moet voor de start van de Dienstverlening tot een door TNO geaccepteerde uitwerking zijn gekomen. In het EMVI plan zijn tenminste opgenomen de onderwerpen en rapportages zoals deze in artikel 1.4 CSR zijn vermeld.

### [KPI SROI](#)

De ondergrens is 8%. De norm is >8% waarbij de mogelijkheid hiertoe (m.a.w. het groeiscenario) in de implementatiefase tussen Dienstverlener en TNO worden besproken en vastgelegd.

## 8.2 Contractmanagement

Zoals aangegeven in artikel 8.1 van dit PVE is de Dienstverlener verantwoordelijk de kwaliteit van de dienstverlening aan te tonen door het doen van de benodigde controles en hierop de rapporteren. TNO schrijft voor dat er ten minste wordt gerapporteerd op de KPI in de maandelijkse voortgangsrapportage. TNO voert ook steekproefsgewijs eigen controles uit maar die zijn niet om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen maar hebben slechts de bedoeling de betrouwbaarheid van de (voortgangs)rapportage te controleren.

TNO stuurt op de voortgangsrapportage (VGR) (inclusief KPI rapportage) en moet er op kunnen vertrouwen dat de VGR een betrouwbaar beeld van de werkelijkheid geeft.

Wanneer uit de maandelijkse VGR blijkt dat de score in die maand op de KPI's op de normwaarde is, wordt de VGR vastgesteld en wordt Prestatie Verklaring gegeven (zodat maandfactuur betaalbaar is).

Wanneer uit de maandelijkse VGR blijkt dat de score in die maand op één of meerdere de KPI's tussen de ondergrens en normwaarde is krijgt de Dienstverlener 4 weken de tijd om corrigerende maatregelen te nemen zodat de waarde op de KPI(s) weer op niveau komt.

Indien na vier (4) weken aansluitend op de maand waarin de KPI tussen de ondergrens en de normwaarde geen verbetering is opgetreden geldt dat de CM een korting oplegt op grond van onvoldoende dienstverlening. Deze korting is 5% van de maandfactuur per locatie voor elke locatie waarvoor geldt dat de score onder KPI norm blijft na 4 weken. De korting loopt door in de elke opvolgende maand wanneer de prestaties niet op niveau (= norm) komen per locatie.

Wanneer uit de maandelijkse VGR blijkt dat de score in die maand op één of meerdere de KPI's onder de ondergrens ligt krijgt de Dienstverlener vier (4) weken de tijd om corrigerende maatregelen te nemen en wordt de betaling van de maandfactuur van die betreffende locatie of locaties opgeschort tot het moment dat de waarde weer tenminste op het niveau van de ondergrens is (over de periode van opschorting kan Dienstverlener geen rente rekenen).

Wanneer vier (4) weken nadat de opschorting is ingegaan de waarde nog steeds onder de ondergrens blijft volgt naast de opschorting een direct opeisbare boete van 5% van de maandfactuur voor de betreffende locatie(s). De Contractmanager van TNO zal in de beoordeling wel mee laten wegen in hoeverre de oorzaak onvoorzien is of dat er sprake is van onvoldoende maatregelen van de kant van de Dienstverlener.

Wanneer vier weken na de opschorting en eerste boete de waarde nog steeds onder de ondergrens blijft is er sprake van een wanprestatie in de zin artikel 27 van de Bijlage C03 inkoopvoorwaarden

Wanneer uit de steekproef controle door TNO blijkt dat de resultaten overeenkomen met gegevens in de VGR er een gezamenlijk basis is om de focus te verleggen naar verbetering en TNO de frequentie van steekproeven aan kan passen.

Wanneer uit de steekproef controle door TNO blijkt dat de resultaten niet overeenkomen met de gegevens in de Voortgangsrapportage(s) dan is er sprake van niet betrouwbare gegevens en onvoldoende Dienstverlening. In dat geval volgt er een directe opschorting van de gehele maandfactuur (alle locaties) tot het moment dat Dienstverlener de dienstverlening op niveau heeft gebracht en de betrouwbaarheid van de VGR op niveau heeft gebracht.

Wanneer er binnen een termijn van vier weken na opschorting van de gehele maandfactuur geen zichtbare verbetering is opgetreden volgt bovenop de opschorting een direct opeisbare boete van 5% van de maandfactuur (alle locaties).

Wanneer na een termijn van vier (4) weken na de boete de resultaten nog steeds niet op aanvaardbaar niveau zijn is er sprake van wanprestatie in de zin van artikel 27 van de inkoopvoorwaarden (Bijlage C03).

## 8.3 Bonus

TNO reserveert jaarlijks een budget boven de Inschrijfsom ter ondersteuning van de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van deze Overeenkomst. De mate waarin dit budget jaarlijks wordt uitgekeerd is afhankelijk van de invulling van door de Dienstverlener van wens KW3 bij de Inschrijving en wordt tijdens de implementatie concreet vormgegeven.

Onafhankelijk van de uitwerking in de implementatiefase geldt dat deze ondersteuning rechtstreeks ten gunste van de individuele werknemer moet komen en niet mag worden gezien als (extra) omzet of bedrijfsresultaat.