

Bijlage 1 – Programma van Eisen

*Openbare Europese Aanbesteding
'schoon'*

Versie 1.0 | Datum 30 augustus 2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Eisen	3
2.1	Scope overeenkomst	3
2.2	Algemeen	5
2.3	Invulling van de dienstverlening schoonmaak	5
2.4	Dienstverlening additionele schoonmaakwerkzaamheden	8
2.5	Dienstverlening werkzaamheden op afroep	8
2.6	Dienstverlening glasbewassing	8
2.7	Dienstverlening specialistisch vloeronderhoud	10
2.8	Dienstverlening sanitaire voorzieningen	12
2.9	Personeel	13
2.10	Materialen, middelen en machines	14
2.11	Communicatie	15
2.12	Bijdrage aan duurzaamheid	16
2.13	Mutaties	16
2.14	Proces & technische kwaliteit	17
2.15	Facturatie	18
2.16	Contractmanagement	18

Bijlagen

- Bijlage A – Werkprogramma
- Bijlage B – Opleverstaat glasbewassing
- Bijlage C – Werkprogramma dieptereiniging keukens
- Bijlage D – Overzicht locaties
- Bijlage E – Contractmanagement
- Bijlage F – KPI model
- Bijlage G – Vloeradvies Hubertus & Berkhoff
- Bijlage H – Huidige werkmomenten
- Bijlage I – Overname personeel

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen zijn de eisen vastgelegd, welke door het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam, hierna te noemen het VOvA, aan de dienstverlening worden gesteld.

2 Eisen

Nr.	Omschrijving eis
2.1 Scope overeenkomst	
1.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor de dienstverlening van de verschillende locaties van het VOvA. Er wordt onderscheid gemaakt in de volgende onderdelen van de dienstverlening in scope. 1. Algemeen inspanningsgericht schoonmaakonderhoud Alle vormen van de inspanningsgerichte schoonmaakwerkzaamheden die binnen de locaties van het VOvA worden uitgevoerd. Dit betreft onder andere de schoonmaak van les- en praktijkruimten, verkeersruimten, kantoren en overige ruimten binnen de gebouwen van het VOvA. 2. Additionele schoonmaakwerkzaamheden, zoals servicewerkzaamheden, dieptereiniging van keukens en overige schoonmaakwerkzaamheden Diverse additionele schoonmaakwerkzaamheden, welke niet vallen onder de scope van de onder punt 1 genoemde dienstverlening, maar wel noodzakelijk zijn om met een vaste frequentie door de dienstverlener uit te laten voeren. 3. Werkzaamheden op afroep Betreft alle reguliere, niet frequentie gebonden (schoonmaak)werkzaamheden die niet onder de overige onderdelen van de dienstverlening in scope vallen zoals opgenomen in punt 1, 2, 4, 5 en 6 van deze eis. Dit betreft bijvoorbeeld het verwijderen van kauwgom, reinigen van bekleding van meubilair, opleverschoonmaak na verbouwing, specialistische reiniging van toetsenborden en op afroep uitgevraagde specialistisch vloeronderhoud. 4. Glasbewassing Het reinigen van glas en de directe omlijsting. Onder glas wordt verstaan: binnengevelglas, buitengevelglas, separatieglass, dakglas etc. De vierkante meters zijn opgenomen in Bijlage 2 - Prijzenblad op het tabblad 4-Basis ruimtestaat. 5. Specialistisch vloeronderhoud Het professioneel reinigen, onderhouden en herstellen van diverse soorten vloeren door middel van grondige reiniging, behandeling van specifieke problemen, bescherming & onderhoud en het gebruik van gespecialiseerde apparatuur en technieken door een vloerspecialist op basis van werkzaamheden zoals vastgelegd in het werkprogramma of op basis van de voorgeschreven methodieken voor linoleum vloeren.

	6. Sanitaire voorzieningen Dit betreft het leveren, distribueren en bijvullen van verbruiksartikelen voor sanitaire dispensers en het leveren, plaatsen en wisselen van damesverbandcontainers.
2.	De locaties welke vallen onder de dienstverlening zijn opgenomen in Bijlage D Overzicht locaties.
3.	Mutaties gedurende de contractperiode zijn niet uit te sluiten. Het VOvA voorziet de volgende type mutaties: • Mutaties van locaties: het is mogelijk dat er locaties afvallen of toegevoegd worden aan de scope van de overeenkomst. • Mutaties van frequenties: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode het kwaliteitsontwerp voor wat betreft de frequentie van schoonmaak aangepast wordt (zowel opschalen als afschalen). Dit geldt eveneens voor frequenties van additionele werkzaamheden, glasbewassing, wisseling van sanitaire voorzieningen en specialistisch vloeronderhoud. • Mutaties in oppervlakte: dit betreft het op- en afschalen van oppervlakte(n) van een locatie binnen de scope. • Onderdelen van de dienstverlening in scope per locatie: het is mogelijk dat de onderdelen van de dienstverlening in scope per locatie per locatie wijzigt. De afspraken rondom deze mutaties zijn opgenomen in hoofdstuk 2.13 Mutaties.
4.	De dienstverlening vindt plaats tijdens de openstellingsdagen en -tijden van de locaties van het VOvA, deze zijn opgenomen in Bijlage D Overzicht locaties. De werktijden en oplevermomenten worden na gunning definitief vastgesteld in overleg met de facilitair manager van het VOvA, dit is onderdeel van de implementatie.
5.	Het VOvA verwacht dat de dienstverlener vanuit zijn expertise en eigenaarschap de schoonmaakwerkzaamheden zoals contractueel overeengekomen geheel autonoom uitvoert, evenementen en/ of specifieke werkzaamheden daargelaten. De dienstverlening moet dan ook zo zijn ingericht dat de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd wordt, ook bij uitval van de vaste medewerkers. Dit geldt voor alle onderdelen van de dienstverlening binnen de scope.
6.	Het VOvA is zich bewust van de uitdagingen in de branche met betrekking tot het werven en behouden van personeel, het VOvA houdt hier zo veel mogelijk rekening mee in de eisen die zij stelt. Mocht de dienstverlener hier kansen voor zien dan verneemt het VOvA dit graag in de Nota van Inlichtingen. Gezien deze uitdagingen kan het, onverhoopt, voorkomen dat er onvoldoende capaciteit is om de werkzaamheden conform werkprogramma uit te voeren. Transparante en directe communicatie hierover vindt het VOvA cruciaal. Indien werkuren van medewerkers niet kunnen worden ingezet, communiceert de dienstverlener dit direct met de betreffende locatie en worden deze uren beschikbaar gesteld aan het VOvA middels een urenspaarpotje. Zie hiervoor eveneens gunningscriterium 'Inrichting van de samenwerking'.

2.2 Algemeen

- | | |
|-----|--|
| 7. | Het aantal werkbare dagen varieert per locatie en is opgenomen in Bijlage 2 Prijzenblad, tabblad 4-Basis ruimtestaat. De locaties zijn gedurende de reguliere schoolvakanties van Regio Noord vrij van onderwijs en gesloten. |
| 8. | De operationele werktijden worden afgestemd in overleg met de facilitair manager van het VOvA. Dit geldt eveneens voor de dagen waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd. De leslokalen theorie worden op dinsdag en vrijdag schoongemaakt conform het werkprogramma. De locaties zetten zelf de stoelen op de tafels. De dienstverlener reinigt het tafeloppervlak op een ander moment in de week conform het werkprogramma. |
| 9. | De dienstverlener is verantwoordelijk voor alle gecontracteerde werkzaamheden die door hemzelf en/of eventuele partners en/of combinanten verricht worden. Daar waar in dit Programma van Eisen en bijlagen gesproken wordt over partners wordt bedoeld: onderdelen van uw bedrijf/ bedrijven, specialistische bedrijven, en/of derden om in de leveringsbehoefte te kunnen voorzien. Hieronder worden dus eveneens onderaannemers verstaan. |
| 10. | De dienstverlener voldoet gedurende de gehele contractperiode, voor alle te leveren diensten, aan de vigerende wet- en regelgeving ook daar waar het haar eventuele partners en combinanten betreft. |
| 11. | De dienstverlener werkt uitsluitend samen met partners waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving. |

2.3 Invulling van de dienstverlening schoonmaak

- | | |
|-----|---|
| 12. | <p>Er is sprake van inspanningsgerichte schoonmaak met een bijhorend werkprogramma. Het werkprogramma bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. In elk werkprogramma staat aangegeven op welke ruimtecategorie(ën) uit Bijlage 2 Prijzenblad het werkprogramma van toepassing is. Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van het VOvA. De werkprogramma's en bijbehorende aanwijzingen zijn als Bijlage A Werkprogramma aan dit Programma van Eisen toegevoegd.</p> <p><u>Planning laagfrequente werkzaamheden</u></p> <p>Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt het VOvA van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie. Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan VOvA. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.</p> <p>De maximaal toegestane afwijking van de planning is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week |
|-----|---|

	• frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken • frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in een gezamenlijk overeengekomen format.
13.	De dienstverlener faciliteert de leslokalen (theorie en praktijk) met een overzicht van de uit te voeren werkzaamheden conform werkprogramma, hierop is specifiek zichtbaar op welke dagen de werkzaamheden worden uitgevoerd. Dit overzicht wordt op een hufterproof wijze opgehangen in de leslokalen.
14.	De ruimtestaten in Bijlage 2 Prijzenblad tabblad 4-Basis ruimtestaten, zijn samengesteld op basis van de beschikbare gegevens binnen het VOvA. Het is helaas onoverkomelijk dat de ruimtestaten afwijken van de feitelijke situatie. Om deze reden vindt er in de implementatiefase een controlerende plaats door de dienstverlener. Indien er afwijkingen geconstateerd worden, worden deze gemuteerd op basis van de kengetallen en uitgangspunten zoals vastgelegd in Bijlage 2 Prijzenblad. Eveneens vindt er een toetsing plaats aan de beschikbare budgetten, mogelijk dat op basis hiervan uitgangspunten wijzigen om binnen de beschikbare budgetten te blijven.
15.	Het VOvA verwacht dat de dienstverlener haar medewerkers zodanig traint en inzet dat er flexibel wordt gekeken naar de bezetting van de gebouwen en hierop geanticipeerd wordt in overleg met de contactpersoon van de desbetreffende locatie.
16.	Het VOvA wenst om de werkzaamheden van het werkprogramma zo veel mogelijk overdag uit te laten voeren. Dit is in de huidige situatie nog niet op alle locaties van toepassing. Dit betreft het werkprogramma van openbare ruimten zoals trappenhuizen, gangen, sanitaire ruimten en lerarenkamers. Niet alleen vanuit schoonmaakkwaliteit, maar ook in relatie tot de sociale en fysieke veiligheid op de locaties. De ervaring op één van de VOvA locaties leert dat de aanwezigheid en zichtbaarheid bijdraagt aan een betere schoonmaakbeleving bij leerlingen en medewerkers. In de huidige situatie zet de dienstverlener op deze locatie de schoonmaakmedewerkers daarbij verspreid over de dag in waarbij voornoemde openbare ruimtes gedurende de tijden dat onderwijs wordt gegeven worden schoongemaakt. Met de schoonmaakwerkzaamheden van de overige ruimten (les- en praktijkruimten etc.) wordt gestart buiten de lessen om. In Bijlage H Huidige werkmomenten is inzicht gegeven in de globale werkmomenten in de huidige situatie.
17.	Het VOvA scheidt waar mogelijk afvalstromen. Dit varieert per locatie, maar het uiteindelijke doel is om zo min mogelijk restafval af te voeren. In de huidige situatie is het scheiden beperkt tot restafval en papier. Mogelijk dat in de toekomst het VOvA meer afvalstromen gaat scheiden, daarbij is het uitgangspunt dat de kleurcodes van de afvalleverancier gehanteerd worden middels het gebruik van gekleurde afvalzakken, deze kosten zijn inbegrepen in de aanbidding van de dienstverlener.
18.	De dienstverlener maakt bij de entreeruimtes een straal van 5 meter rond de ingang aan de buitenzijde dagelijks schoon (vrij van losse vervuiling). Hieronder vallen ook entreeruimtes naar

	schoolpleinen, binnentuinen en de tijdelijke huisvesting (locatie Meeuwenlaan 132). Concreet betekent dit het volgende per locatie: • Betuwestraat 27-29: 1 entree; • Javaplantsoen 24: 2 entrees; • Rietwijkerstraat 55: 2 entrees; • Foekje Dillemastraat 116: 1 entree; • Badhuiskade 361: 2 entrees; • Meeuwenlaan 132: 3 entrees.
19.	Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met het VOvA een nulmeting bij te wonen. De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. De kwaliteitsadviseur beslist als onafhankelijke derde over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de kwaliteitsadviseur voor alle partijen bindend is. Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst, herstelt en dat binnen de nieuwe overeenkomst geen aanvullende facturen verstuurd worden aan het VOvA voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden. Bij aanvang van de nieuwe overeenkomst werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.
20.	De vloeren van de aula's en overige zitgedeeltes bij cateringuitgiftepunten worden conform de frequentie van het werkprogramma schoongemaakt door de dienstverlener. Op een aantal momenten per dag wordt dit eveneens door corveediensten vanuit de leerlingen en/of conciërges bijgehouden.
21.	In het werkprogramma zijn de werkzaamheden in de leslokalen praktijk zo uitgebreid mogelijk weergegeven, het VOvA heeft geprobeerd om dit zo compleet mogelijk uit te werken in het werkprogramma. Desondanks zullen er in de praktijk mogelijk situaties zijn die onvoldoende zijn vastgelegd in het werkprogramma. Binnen één maand na ingangsdatum van de overeenkomst specificeert de dienstverlener de taakverdeling van de schoonmaakwerkzaamheden door de dienstverlener en het onderwijs en legt deze vast. Dit gaat in overleg met het VOvA en het werkprogramma wordt hierin als uitgangspunt gehanteerd. De dienstverlener houdt in haar inschrijving rekening met de verschillen in intensiviteit van schoonmaak gerelateerd aan het betreffende praktijkonderwijs wat binnen het leslokaal aangeboden wordt.
22.	Bij bijzondere evenementen die voorafgaand in de jaarplanning bekend zijn, zoals open dagen of diplomering, verwacht het VOvA flexibiliteit in de werktijden van de medewerkers door het gezamenlijk vaststellen van een ander tijdstip om aan het kwaliteitsniveau te voldoen en hiermee af te wijken van de werktijden conform het werkprogramma.

2.4 Dienstverlening additionele schoonmaakwerkzaamheden

- | | |
|-----|--|
| 23. | De additionele werkzaamheden zijn opgenomen in Bijlage 2 Prijzenblad op tabblad 8-Additionele kosten. De dienstverlener voert de werkzaamheden uit conform de opgegeven frequentie in overleg met de desbetreffende locatie. |
| 24. | Op diverse locaties vindt een jaarlijkse dieptereiniging van de keukens plaats. Dit betreffen zowel keukens waar een externe cateraar de exploitatie verzorgt, als keukens waar het onderwijs en/ of de locatie dit zelf verzorgt. De planning wordt afgestemd met de locatie en, indien van toepassing, met de externe cateraar. De werkzaamheden zijn vastgelegd in Bijlage C Werkprogramma dieptereiniging keukens. |

2.5 Dienstverlening werkzaamheden op afroep

- | | |
|-----|--|
| 25. | Het is mogelijk dat het VOvA naast de onderdelen van de dienstverlening in scope: zoals vastgelegd in punt 1, 2, 4, 5 & 6 van eis 1 andersoortige werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden op afroep worden als extra opdracht (optioneel) door een daartoe bevoegde medewerker van het VOvA aan de dienstverlener uitgevraagd en door de dienstverlener uitgevoerd en gefactureerd op basis van vooraf vastgestelde tarieven, normen en/of afroeprijzen conform Bijlage 2 Prijzenblad. Deze vastgestelde tarieven, normen en/of afroeprijzen zijn inclusief alle bijbehorende kosten (waaronder voorrijkosten, transportkosten, materialen, middelen, etc.). |
| 26. | De werkzaamheden op afroep worden door de dienstverlener direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden opgeleverd aan de daartoe bevoegde medewerker van het VOvA. Bij akkoord van de oplevering wordt de extra opdracht door de bevoegde medewerker van het VOvA geaccordeerd (digitaal of door ondertekening opdracht bon). De dienstverlener factureert de extra opdrachten inclusief het akkoord op oplevering als bijlage van de factuur. |
| 27. | <p>Het VOvA vindt een snelle afhandeling van werkzaamheden op afroep van groot belang, hierbij gelden de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De dienstverlener biedt 5 werkdagen na de aanvraag voor de werkzaamheden op afroep de offerte aan. • Na akkoord op de offerte wordt de planning voor uitvoering van de werkzaamheden binnen 3 werkdagen gecommuniceerd met het VOvA. • De werkzaamheden worden binnen 10 werkdagen na communicatie over de planning uitgevoerd. Afwijkingen zijn, in overleg met de desbetreffende locatie, toegestaan na akkoord vanuit de locatie. |

2.6 Dienstverlening glasbewassing

- | | |
|-----|--|
| 28. | Glasbewassing vindt tweemaal per jaar plaats. Onder glasbewassing 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 tevens deel van uit. De werkzaamheden worden opgeleverd conform de in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau en met inachtneming van de aanwijzingen glasbewassing in Bijlage B Opleverstaat glasbewassing. Het VOvA stelt de dienstverlener in de gelegenheid zijn glasbewassingswerkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat: • papier, plakband, stickers en verfresten van de ramen zijn verwijderd; • vensterbanken leeg zijn.
29.	Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid, gezondheid-, en milieuvoorschriften. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.
30.	De locaties van het VOvA hebben een voorkeursmoment aangegeven waarop de glasbewassing wordt uitgevoerd, dit is vastgelegd in Bijlage D Overzicht locaties. Jaarplanning Het VOvA ontvangt voorafgaand aan elk schooljaar een jaarplanning van de dienstverlener voor de uit te voeren glasbewassingswerkzaamheden. Minimaal twee weken voor uitvoering wordt de data van uitvoering aan de locatie bevestigd. Uitvoeringsplanning • De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking. • Afwijking van de planning, ook in volgorde van locaties, kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van het VOvA. • Ook op verzoek van het VOvA kan worden afgeweken van de planning.
31.	De uitgevoerde glasbewassing wordt na uitvoering door de dienstverlener opgeleverd aan de daartoe bevoegde medewerker van het VOvA. Bij akkoord van de oplevering wordt een opleverbon door beide partijen ondertekend.
32.	Voor de glasbewassing wordt uitgegaan van de bij dit Programma van Eisen aangeleverde gegevens. Indien afwijkingen geconstateerd worden, maakt de dienstverlener deze onderbouwd inzichtelijk voor het VOvA. Na akkoord op deze onderbouwing en de geconstateerde afwijking wordt dit gemuteerd in Bijlage 2 Prijzenblad om te komen tot de definitieve kosten voor de glasbewassing.
33.	De dienstverlener neemt in Bijlage 2 Prijzenblad op het tabblad 10-Glasbewassing de kosten op van alle in te zetten bereikbaarheidsvoorzieningen en klimmaterialen. De dienstverlener hanteert hierbij marktconforme tarieven, het VOvA behoudt zich het recht voor deze tarieven te toetsen op marktconformiteit. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de dienstverlening en het inzetten van de benodigde bereikbaarheidsvoorzieningen, conform geldende Arbo- en veiligheidsaspecten.

	De nadruk voor glasbewassing ligt erop dat gebruikmaking van telscoopbewassing alleen is toegestaan indien andere bereikbaarheidsvoorzieningen niet toepasbaar zijn. Zie voor verdere informatie: https://www.ras.nl/wp-content/uploads/2022/06/stroomschema-ah-strategie-2022.pdf De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aanvraag van vergunningen t.b.v. de inzet van bereikbaarheidsvoorzieningen.
34.	In de eerste maand van elk jaar levert de dienstverlener een RI&E op van de relevante werkzaamheden inclusief de gebouw specifieke risico's. De RI&E wordt uiterlijk drie weken voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan het VOvA ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd, worden er geen glasbewassingswerkzaamheden uitgevoerd. Als na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat voor de bereikbaarheid van geveldelen specifieke bereikbaarheidsvoorzieningen nodig zijn, brengt de dienstverlener hiervoor een separate, gespecificeerde, offerte uit. Na akkoord van het VOvA zullen de geoffreerde kosten in de contractjaarprijs worden opgenomen.
2.7 Dienstverlening specialistisch vloeronderhoud	
35.	Onder specialistisch vloeronderhoud wordt verstaan: • sprayen en opwrijven van linoleum vloeren; • topcoaten en recoaten van linoleum vloeren; • aanbrengen van PU-coating op linoleum vloeren inclusief het machinaal reinigen en het toepassen van een herbehandeling; • dieptereiniging van tapijt (d.m.v. sproei extractie methode en kristallisatie) als extra opdracht of opgenomen onder de additionele werkzaamheden; • schuren en behandelen met lak of coating van houten vloeren als extra opdracht of opgenomen onder de additionele werkzaamheden. De specialistische vloeronderhoudswerkzaamheden zijn vastgelegd in het werkprogramma en de kosten hiervan zijn onderdeel van de jaarlijkse aanneemsom, dit betekent dat in het schoonmaakbedrag per maand eveneens de kosten voor het specialistische vloeronderhoud conform werkprogramma is opgenomen. Voor de linoleum vloeren is een specifieke invulling gewenst, dit is in eis 36 verder uitgewerkt. Daarnaast is het mogelijk dat specialistisch vloeronderhoud wordt uitgevraagd als werkzaamheden op afroep.
36.	Het VOvA wenst over te gaan naar een duurzame en toekomstbestendige methodiek van het specialistische vloeronderhoud van de linoleum vloeren die hiervoor in aanmerking komen middels het aanbrengen van polyurethaan coating (hierna te noemen PU-coating). Bij linoleum vloeren die niet in aanmerking komen (bijvoorbeeld wegens huisvestingsplannen, vervangen van vloeren, technische levensduur van de vloeren) is de traditionele methodiek van specialistisch

	vloeronderhoud voor de linoleum vloeren van toepassing of is het mogelijk dat geen periodiek specialistisch onderhoud meer wordt uitgevoerd. De werkwijze van het specialistische vloeronderhoud van linoleum vloeren bij de traditionele methodiek is als volgt: • jaarlijks topcoaten (het ontvetten en licht opschuren van de vloer en het aanbrengen van twee lagen polymeer); • 1x per 5 jaar recoaten (het volledig verwijderen van de toplaag van de vloer en het aanbrengen van twee lagen polymeer); • 3x per jaar sprayen en opwrijven. De werkwijze van het specialistische vloeronderhoud van linoleum vloeren bij de PU-coating is als volgt: • Jaar 1: ○ volledig machinaal strippen van de vloeren; ○ neutraliseren van de vloeren; ○ matteren van de vloeren; ○ aanbrengen twee lagen hoogwaardige PU-coating. • Jaar 2 t/m 5: ○ jaarlijks machinaal reinigen met eenschijfsmachine. • Jaar 6 (of wanneer nodig): ○ machinaal reinigen met eenschijfsmachine; ○ matteren van de vloeren; ○ aanbrengen van één laag hoogwaardige PU-coating. De dienstverlener voert in het eerste contractjaar een schouw uit op alle locaties om te komen tot een plan van aanpak per locatie, hierin wordt een advies opgenomen per locatie met betrekking tot de invulling van het specialistische vloeronderhoud van de linoleum vloeren middels PU-coating of middels traditionele methodiek. Bij overgang naar PU-coating wordt een plan van aanpak inclusief tijdsplanning opgesteld voor de gefaseerde transitie naar PU-coating per locatie. Het VOvA zal een aparte opdracht verstrekken voor de werkzaamheden (traditionele methodiek of PU-coating) met betrekking tot de linoleum vloeren.
37.	De uitvoering van de werkzaamheden wordt in overleg met de contactpersoon van de locatie uitgevoerd. Er wordt in overleg met de locaties een jaarplanning opgesteld en deze wordt voorafgaand aan het nieuwe schooljaar gecommuniceerd met het VOvA. Eén week voorafgaand aan de uitvoering van het specialistische vloeronderhoud wordt dit gemeld bij de contactpersoon van de desbetreffende locatie inclusief de aanwezigen personen en de verwachte tijdsduur. Wanneer de uitvoering in de vakantie plaatsvindt, wordt dit zes weken voor de start van de vakantie gemeld.

38.	De dienstverlener houdt een vloerenpaspoort bij van alle locaties. Daarin staat ten minste opgenomen welke vloeren op welke manier behandeld zijn, wanneer dit is gebeurd en de update van de status/ conditie van de vloeren o.b.v. periodieke inspecties uitgevoerd door de dienstverlener.
39.	De beschermlagen dienen geen chemische reactie te veroorzaken met de beschermlagen die voorgaande jaren zijn gebruikt. De gevolgen van verpoedering en andere klachten & schade worden op deze manier te allen tijde voorkomen. Mochten desondanks toch klachten en schade ontstaan door onjuist uitgevoerd specialistisch vloeronderhoud, herstelt de dienstverlener dit voor eigen kosten.
40.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de ruimten.
41.	Na afronding van de werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op en vindt er een gezamenlijk oplevermoment plaats om het resultaat te beoordelen. Bij akkoord van de oplevering wordt een opleverbond door beide partijen ondertekend.
42.	De onderhoudsadviezen vanuit de vloerenleveranciers worden gerespecteerd en het specialistische vloeronderhoud wordt conform deze adviezen uitgevoerd. Het bekende advies is gedeeld in Bijlage G Vloeradvies Hubertus & Berkhoff.
2.8 Dienstverlening sanitaire voorzieningen	
43.	Het VOvA heeft sanitaire dispensers in eigen beheer en zorgt zelf voor de aanschaf van en het verhelpen van storingen aan dispensers. De dienstverlening binnen deze overeenkomst bestaat uit het: Voorraadbeheer, leveren en bijvullen: • toilettrollen Tork T9 smart; • zeep Tork vloeibare zeep Premius 1 liter; • handdoekrollen Elive Autocut 140 meter, 2 laags, 20,8 breed cellulose (+ batterijen Duracell Procell type D); • luchtverfrisser vullingen + batterijen; • tork Reflex Wiping Centerfeed Poetspapier 1-laags M4; • geurmatjes voor de urinoirs. De sanitaire verbruiksartikelen moeten passen in de dispensers van het VOvA en zijn daarom op productnaam uitgewerkt. Leveren, plaatsen en wisselen: • damesverbandcontainers.

	De damesverbandcontainers voldoen aan de volgende eisen: • inhoud niet zichtbaar bij gebruik; • geurvrij en bacterie dodend, de geurmaskerende oplossing is biologisch afbreekbaar; • wisselfrequentie 1x per vier weken; • de dienstverlener houdt rekening met de onderwijsperioden, voor sluiting van de gebouwen in verband met vakanties moeten de damesverbandcontainers geleegd zijn.
44.	De dienstverlener zorgt dat de wisseling van de damesverbandcontainers door een eventuele partner autonoom door de desbetreffende medewerker uitgevoerd kan worden en stelt hier eventuele hulpmiddelen (denk aan een plattegrond waarop staat aangegeven waar de damesverbandcontainers zich bevinden) voor beschikbaar.
45.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer en het bijvullen van de sanitaire verbruiksartikelen en zorgt dat er altijd voldoende voorraad aanwezig is voor het dagelijkse verbruik van de verbruiksartikelen. Het VOvA verwacht een gedegen voorraadbeheer zodat onnodige vervoersbewegingen zoveel mogelijk voorkomen worden.
2.9 Personeel	
46.	De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Onder vakbekwaam verstaat het VOvA dat de medewerkers voldoende geschoold zijn en voldoende begeleiding en aansturing krijgen om de werkzaamheden op een goede manier uit te voeren. Dit geldt zowel voor de vaste medewerkers als (tijdelijk) vervangende medewerkers. Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam bekend bij de contactpersoon van de desbetreffende locatie.
47.	De dienstverlener ontvangt toegangssleutels en -badges per locatie. Daarnaast ontvangt de operationeel verantwoordelijke beveiligingscodes per pand. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het afsluiten van de locaties. Bij het niet correct afsluiten worden de kosten voor het aanrijden van het beveiligingsbedrijf doorbelast aan de dienstverlener (circa € 100,- per melding).
48.	De dienstverlener stuurt vanuit goed werkgeverschap haar medewerkers aan en ziet toe op uitvoering van de overeengekomen schoonmaakwerkzaamheden.
49.	De medewerkers zijn de oren en ogen van de locaties. Er wordt een proactieve en signalerende houding verwacht, bijvoorbeeld bij het constateren van molest of gebreken aan sanitaire middelen en gebouwen.
50.	Op verzoek zal de dienstverlener steeds een geldig VOG (screeningsprofiel 60 “onderwijs”) van haar op de opdracht in te zetten medewerkers aan het VOvA kunnen overleggen.

	In alle gevallen is de dienstverlener verantwoordelijk voor het inzetten van medewerkers die voldoen aan de vereisten van een VOG. De kosten voor de aanvraag zijn voor rekening van de dienstverlener.
51.	De medewerkers zijn gekleed in schone, duidelijk herkenbare en representatieve werkkleding. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering hoofdbedekking vanuit religieus oogpunt) en het gebruik van geluiddragers is niet toegestaan. Het gebruik van een mobiele telefoon wordt beperkt tot noodzakelijke doeleinden.
52.	Gedurende de schoonmaakwerkzaamheden neemt de dienstverlener het eigenaarschap en heeft zij de operationele verantwoordelijkheid dat de uit te voeren werkzaamheden naar behoren goed en autonoom worden uitgevoerd.
53.	De werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling conform de geldende CAO wordt gehanteerd, zie hiervoor de Bijlage I Overname personeel (opvraagbaar via de vraag & antwoord module van TenderNed). Het verschil aan eventuele suppletiekosten tussen bruto uurloon inclusief eventuele toeslagen en het uurloon van de schaal waarin de medewerker valt conform CAO wordt betaald door het VOvA. De dienstverlener maakt de maximale suppletiekosten inzichtelijk in Bijlage 2 Prijzenblad op het tabblad 2-Kosten per locatie. Dit bedrag is leidend voor het bepalen van de definitieve suppletiekosten. Eénmaal per jaar, na afloop van een contractjaar, vindt de betaling van de suppletiekosten plaats op basis van de daadwerkelijk ingezette medewerkers. De dienstverlener maakt de suppletiekosten inzichtelijk op medewerkersniveau en maakt hierbij transparant inzichtelijk hoe zij tot de berekening van de suppletiekosten is gekomen. Kosten voor medewerkers die niet zijn overgenomen kunnen niet worden doorbelast aan het VOvA. Dit geldt eveneens voor kosten van nieuwe medewerkers, deze kosten zijn opgenomen in de reguliere uurtarieven en kunnen niet extra worden doorbelast aan het VOvA. Eventuele prijsaanpassingen op de suppletiekosten worden conform de uitgangspunten met betrekking tot prijsaanpassingen, zoals opgenomen in de Overeenkomst, door de dienstverlener verwerkt in het jaarlijks overzicht, op basis waarvan de jaarlijkse betaling suppletiekosten na afloop van ieder contractjaar wordt overeengekomen tussen de dienstverlener en het VOvA. Indien sprake is van overformatie in de over te nemen werkuren, komt dit ten goede aan het VOvA en levert de dienstverlener maximale inspanningen om de overformatie in uren af te bouwen.
2.10 Materialen, middelen en machines	
54.	Het VOvA stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De dienstverlener draagt zorg voor professionele en ordelijke opslag in lijn met de geldende wet- en regelgeving en draagt zorg dat de opslagruimte wordt schoongehouden. Werkkarren moeten op te slaan zijn in de beschikbaar gestelde opslagruimten. Dit wordt meegenomen in de implementatie.

55.	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving en hebben een nette en representatieve uitstraling. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd.
56.	Verpakkingsmateriaal ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening wordt geminimaliseerd. Voor verpakkingsmateriaal wordt daarnaast geen materiaal gebruikt met giftige stoffen en/of slecht recyclebaar materiaal in verpakkingen waar alternatieven beschikbaar zijn. De dienstverlener verwijdert alle gebruikte verpakkingsmiddelen direct na plaatsing/levering en draagt zorg voor het definitief verwijderen van deze verpakkingsmiddelen. De dienstverlener garandeert dat genoemde verpakkingsmiddelen op afvalsoort worden gescheiden en als zodanig worden afgevoerd en verwerkt.
57.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines en zet deze materialen, middelen en machines efficiënt in ten einde binnen de beschikbare uren een maximaal schoonmaakresultaat te behalen. Schade, aan eigendommen van het VOvA, 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 het VOvA.
58.	Het VOvA stelt minimaal de volgende eisen aan de in te zetten middelen: • Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering. • Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer. • Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen. • Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
2.11 Communicatie	
59.	De dienstverlener stelt een vast aanspreekpunt en een vervangend aanspreekpunt aan gedurende de overeenkomst welke voor iedere vraag, aanvraag of klacht bereikbaar is. Dit aanspreekpunt beheerst de Nederlandse taal voldoende voor een professionele uitvoering van de functie.
60.	De schoonmaakmedewerkers beheren bij voorkeur de Nederlandse en/ of Engelse taal voldoende voor een professionele uitvoering van hun functie. Eén van de aanwezige schoonmakers per locatie beheerst de Nederlandse taal voldoende voor de dagelijkse communicatie met de school. Dit geldt tevens voor de operationeel leidinggevende van alle VOvA locaties.
61.	De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van het VOvA is de dienstverlener gedurende kantoortijden binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Bij calamiteiten buiten kantoortijden wordt voor zover als mogelijk in overleg tussen de dienstverlener en het VOvA

	afwijkende termijnen overeengekomen met als doel om verstoring van het primaire proces zoveel als mogelijk te voorkomen. Het staat het VOvA vrij om bij calamiteiten uit te wijken naar een andere dienstverlener om de schade zo veel mogelijk te beperken.
62.	De dienstverlener verzorgt een communicatiemethodiek voor de dagdagelijkse communicatie, bijvoorbeeld middels een fysiek of digitaal logboek. Hierin is ook de noodzakelijke locatie informatie opgenomen (contactpersonen, huisregels, veiligheidsvoorschriften, werkprogramma, materialen/ middelen, RI&E etc.).
63.	De VOvA locaties vinden snel en persoonlijk contact met de schoonmaakdienstverlener essentieel om snel te kunnen schakelen in het geval van een vervuilingsincident. Hiervoor is het van belang dat de conciërges van de VOvA locaties eenvoudig en in het Nederlands telefonisch, per email of via WhatsApp contact kunnen opnemen met een vast aanspreek- of meldpunt van de dienstverlener voor het melden van bijvoorbeeld schoonmaak verstoringen en -verzoeken. Hierna neemt de dienstverlener het eigenaarschap en de verantwoordelijkheid op zich om de melding en/of het verzoek z.s.m. op te lossen. De VOvA locaties werken daarbij steeds meer via TOPdesk als het systeem voor het melden van schoonmaakincidenten en/of schoonmaakverzoeken. De dienstverlener zal zich tijdens de implementatieperiode hierop aansluiten om samen met VOvA de meest praktische werkwijze in te vullen.
2.12 Bijdrage aan duurzaamheid	
64.	De dienstverlener voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening op de locaties van het VOvA zo duurzaam als mogelijk uit.
65.	De dienstverlener investeert, gedurende de gehele contractperiode in duurzame inzetbaarheid van zijn medewerkers door aantoonbaar te investeren in gezonde, competente en gemotiveerde medewerkers.
2.13 Mutaties	
66.	<u>Mutaties van locaties</u> Het VOvA stemt verwachte/ toekomstige mutaties van locaties tijdig af met de dienstverlener. Er geldt een opzegtermijn van 3 maanden bij sluiting of toevoeging van een locatie. De dienstverlener dient hier zelf ook pro actief in te acteren en jaarlijks navraag te doen naar de ontwikkelingen. <u>Mutaties aan de frequenties van het werkprogramma en mutaties in oppervlakte(n)</u> Indien de mutatie aan de frequenties van het werkprogramma en/ of oppervlakte(n) impact hebben op de in te zetten werkuren van de medewerkers, meldt de dienstverlener dit voorafgaand aan het doorvoeren van de mutatie. Hiervoor geldt een termijn van 1 maand of zoveel eerder als mogelijk voordat de mutatie in gaat.
67.	De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, indien relevant met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven.

	De mutaties worden periodiek bijgehouden, dit gebeurt in samenwerking tussen het VOvA en de dienstverlener. Eénmaal per kwartaal worden mutaties verwerkt en financieel verrekend door de dienstverlener.
68.	Gedurende de samenwerkingsperiode voorziet het VOvA de volgende mutatie: In 2026/2027 zal de Meeuwenlaan 132 verlaten worden voor een nieuwbouwlocatie aan de Meidoornweg 52 te Amsterdam. Het betreft circa 7.100 vierkante meter vloeroppervlakte. Naar verwachting zal deze locatie 40 weken per jaar schoonmaakdienstverlening nodig hebben, om deze reden is deze frequentie reeds opgenomen in Bijlage A Werkprogramma. De plattegronden kunnen na gunning gedeeld worden met de dienstverlener.
2.14 Proces & technische kwaliteit	
69.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor aansturen en controleren van de kwaliteit van de dienstverlening en de bijhorende procescontroles. Het VOvA wordt graag geïnformeerd over de voortgang hiervan. Het is eveneens mogelijk dat contactpersonen vanuit de locaties aansluiten bij de procescontroles.
70.	Het VOvA heeft de ervaring dat technische kwaliteit niet altijd overeenkomt met de belevingskwaliteit, toch hecht zij waarde aan het inzichtelijk maken van zowel de technische kwaliteit als de belevingskwaliteit. Het VOvA laat tweemaal per jaar de technische kwaliteit meten door een onafhankelijke expert. De kosten van deze twee metingen zijn voor het VOvA. De kwaliteit van de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden wordt beoordeeld volgens NEN 2075 op basis van de onderstaande Acceptance Quality Limit (AQL) waarden: - bureaunkamers (kantoorruimten, vergaderruimten): AQL 7%; - verkeersruimten (entree, gangen, hallen, restauratieve ruimten, kantines, aula's etc.): AQL 7%; - sanitaire ruimten (toiletten, douches, kleedruimten): AQL 4%; - leslokalen (leslokalen theorie, leslokalen praktijk): AQL 7%. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar. De dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn. Indien een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden ontbreekt, kan de meting niet worden uitgevoerd. Indien deze situatie zich voordoet, draagt de dienstverlener er zorg voor dat binnen vijf werkdagen de planning van de laagfrequente werkzaamheden op locatie aanwezig en de meting opnieuw kan worden ingepland en uitgevoerd. De kosten van deze meting zijn voor rekening van de dienstverlener. Bij onvoldoende kwaliteit (resultaat: Afkeur) zal een termijn tot herstel worden geboden. Extra controles en/of her-controles zijn op afroep mogelijk, waarbij het uitgangspunt is dat een hercontrole in alle ruimtecategorieën wordt uitgevoerd. De kosten van hercontroles worden in rekening gebracht bij de dienstverlener. Zie verdere uitwerking in Bijlage F KPI model.

	Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is het VOvA gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen het VOvA het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.
2.15 Facturatie	
71.	Maandelijks wordt 1/12e van het jaarbedrag voor schoonmaakonderhoud gefactureerd. Dit geldt eveneens voor de facturatie van de damesverbandcontainers. Deze kosten worden gefactureerd als een vast bedrag per maand per locatie. Het bedrag mag worden gefactureerd in de maand voorafgaand aan de maand waarop de factuur betrekking heeft. Sanitaire verbruiksartikelen worden per maand, achteraf, gefactureerd op basis van werkelijk verbruik conform de prijzen zoals opgegeven in Bijlage 2 Prijzenblad tabblad 11-Sanitair. De damesverbandcontainers worden gefactureerd op basis van een huur-all-in prijs tegen de prijzen zoals opgenomen in Bijlage 2 Prijzenblad tabblad 11-Sanitair. De facturatie van de additionele werkzaamheden, glasbewassing en specialistische vloeronderhoud van de linoleum vloeren (PU-coating of traditionele methodiek) vindt plaats na uitvoering van de werkzaamheden en bij akkoord op oplevering conform de prijzen die van toepassing zijn op de ingezette handelingen zoals opgegeven in Bijlage 2 Prijzenblad.
72.	De facturatie van de werkzaamheden op afroep vindt maandelijks plaats middels een factuur op basis van de daadwerkelijk uitgevoerde opdrachten per VOvA locatie.
73.	Het VOvA gebruikt als e-procurement systeem, ProQuro van Exact. Voor extra opdrachten ontvangt de dienstverlener een ProQuro-nummer t.b.v. de facturatie. Dit is een inkooporder vanuit het systeem ProQuro, welke als PDF verzonden wordt naar het opgegeven mailadres van de dienstverlener. In de toekomst wordt mogelijk gewerkt met een ander e-procurement systeem. De dienstverlener verleent de nodige medewerking bij de wisseling van het systeem.
2.16 Contractmanagement	
74.	Zie uitwerking van de gestelde eisen rondom contractmanagement in Bijlage E Contractmanagement.

Voortgezet Onderwijs van Amsterdam
www.vova.nl