

BIJLAGE 10 PROGRAMMA VAN EISEN

Inhoud

1.	PROVINCIALE LOCATIES	2
2.	SCHOONMAAKDIENSTVERLENING	6
3.	SANITAIRE MIDDELEN	11
4.	GLASBEWASSING & GEVELREINIGING	14
5.	PERSONEEL EN ORGANISATIE	17
6.	HUISVESTING EN MIDDELEN.....	21
7.	INTERNE COMMUNICATIE DOOR OPDRACHTNEMER TIJDENS DE DIENSTVERLENING	23
8.	LOGISTIEK	24
9.	GEZONDHEID EN MILIEU	25
10.	OVERLEGSTRUCTUREN EN MANAGEMENTINFORMATIE	29
11.	FINANCIËN.....	31
12	CONTRACTMANAGEMENT EN PRESTATIEMETING	33

1. Provinciale locaties

De informatie in dit hoofdstuk is voor zowel perceel 1 als perceel 2.

Het hoofdkantoor van de provincie Utrecht, het Huis voor de provincie, is gevestigd aan de Archmideslaan 6 te Utrecht. De provincie Utrecht is eigenaar en gebruiker van dit Multi-tenant-gebouw en heeft een aantal etages verhuurd aan derden.

Daarnaast maken onderdelen van de provinciale organisatie gebruik van een aantal nevenlocaties. Zie voor het overzicht van de panden en gewenste dienstverlening de dienstverleningsmatrix in Bijlage 14.

1.1 Huis voor de provincie

In de volgende schematische weergave van het Huis voor de Provincie is een overzicht opgenomen, waarbij per etage de gebruiksfunctie en huurders zijn weergegeven.

Achterzijde				Voorzijde
Noord		19 ^e verdieping	Techniek	Zuid
		18 ^e verdieping	PU	
		17 ^e verdieping	PU	
		16 ^e verdieping	PU	
		15 ^e verdieping	PU	
		14 ^e verdieping	NDW	
		13 ^e verdieping	RUD, ODRU, UMCU	
		12 ^e verdieping	PU	
		11 ^e verdieping	PU	
		10 ^e verdieping	RUD	
		9 ^e verdieping	OdrU	
		8 ^e verdieping	PU	
		7 ^e verdieping	VRU	
		6 ^e verdieping	Leger des Heils	
		5 ^e verdieping	Leger des Heils	
		4 ^e verdieping	PU	
	3 ^e verdieping	PU		
	2 ^e verdieping	Leger des Heils		
Vergadercentrum	1 ^e verdieping		Statenzaal	
Restaurant	Begane grond		Expeditie	
ASR	-1 fietsenstelling/parkeergarage		Provincie Utrecht	

Het Huis voor de provincie heeft één hoofdingang die wordt gebruikt door alle pandgebruikers.

Op de begane grond bevindt zich de receptiebalie en de beveiligingsloge, het Servicecentrum, het bedrijfsrestaurant en de koffiëcorner, de expeditie (met een ruimte voor het scheiden van afval), het magazijn en leveranciersruimten. Tevens is de begane grond bestemd als informele ontmoetingsplaats en is deze voorzien van diverse overlegvoorzieningen (zitjes).

De 1e verdieping dient als vergadercentrum van het pand. De vergaderzaal van Provinciale Staten, de zogenaamde Statenzaal, en die van de commissies, de zogenaamde Commissiekamers, bevinden zich op deze etage. De 16e verdieping is de werkverdieping van de Commissaris van de Koning en Gedeputeerde Staten. Deze verdieping wordt ook gebruikt voor officiële ontvangsten, bijvoorbeeld van buitenlandse delegaties, en kent een apart (facilitair) serviceniveau. Op de 17^{de} etage zit Provinciale Staten.

Het provinciehuis kent zes werkverdiepingen voor uitsluitend provincie-medewerkers en één om samen te werken met externen. De verdiepingen 3, 4, 15 en 18 zijn volledig ingericht op het hybride werken. Maar ook de oudere inrichtingen van de verdiepingen 8, 11 en 12 zijn geschikt. Samenwerken, ontmoeten en plaats- en tijdonafhankelijk werken staan hierin centraal. Op de verdiepingen zijn open werkruimten, concentratiewerkplekken en overlegruimten ingericht. Ook beschikken de verdiepingen over 'huiskamers', een open zitgebied waar medewerkers kunnen werk en of informeel kunnen overleggen.

Op de 19e verdieping bevinden zich de technische ruimten met onder andere de koelinstallatie, sprinklerinstallatie en luchtbehandelingsinstallatie.

1.2 Huurders Huis voor de Provincie Utrecht

Omgevingsdienst Regio Utrecht

De Omgevingsdienst Regio Utrecht (ODRU) werkt aan een veilige, duurzame en gezonde fysieke leefomgeving. ODRU ondersteunt en adviseert inwoners en bedrijven op het gebied van milieuvergunningen en zijn gespecialiseerd in milieutoezicht en -handhaving als het gaat om veiligheid, lucht, geluid, energie, afval en bodem.

Voor meer informatie zie: <https://www.odru.nl/over-ons/wat-doen-wij/>

Ecraid (UMCU)

Ecraid is de Europese alliantie voor klinisch onderzoek op het gebied van infectieziekten door een door de academische wereld, aangestuurd, financieel zelfvoorzienend klinisch onderzoeksnetwerk in Europa op te zetten.

Voor meer informatie zie: www.ecraid.eu

Regionale Uitvoeringsdienst Utrecht

De Regionale Uitvoeringsdienst Utrecht (RUD) voert milieutaken (vergunningverlening, handhaving, advies) uit voor de provincie Utrecht en de gemeenten Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Houten, Leusden, Lopik, Nieuwegein, Soest, Utrecht en Woudenberg.

De RUD Utrecht is één van de 29 regionale uitvoeringsdiensten in Nederland. Deze zijn opgericht om versnippering te voorkomen, krachten te bundelen en regels en wetten consequent toe te passen.

Voor meer informatie zie: <https://www.rudutrecht.nl/>

Vanaf 1 januari 2026 zullen de Omgevingsdienst Regio Utrecht (ODRU) en de Regionale Uitvoeringsdienst Utrecht (RUD) samen verder gaan onder de naam Omgevingsdienst Utrecht.

Nationaal Dataportaal Wegverkeer

Het Nationaal Dataportaal Wegverkeer (NDW) is een samenwerkingsverband met een eigen uitvoeringsorganisatie. In het samenwerkingsverband werken verschillende partners samen aan inwinning, distributie en toepassing van data voor oplossingen in mobiliteit en openbare ruimte.

De activiteiten zijn ondergebracht in drie portfolio's:

Het Nationaal Wegenbestand

Het Nationaal Toegangspunt Mobiliteitsdata

Het Nationaal Toegangspunt Wegverkeer

Voor meer informatie zie: <https://www.ndw.nu/>

Veiligheidsregio Utrecht

Veiligheidsregio Utrecht (VRU) zorgt voor de veiligheid van alle mensen die in de regio Utrecht wonen en verblijven. Dat doen ze in samenwerking met centralisten op de 112-meldkamer, de brandweermensen en de medewerkers van de afdeling risicobeheersing, crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlenersorganisatie in de regio.

Voor meer informatie zie: <https://vru.nl/>

Leger des Heils/ Gemeente Utrecht

Drie verdiepingen van het provinciehuis zijn beschikbaar gesteld voor de opvang van Oekraïense bewoners. Hiervan zal 1 verdieping vrijkomen per 1 januari 2026, eind 2025 zal besloten worden hoe deze verdieping wordt ingezet. De andere twee verdiepingen blijven tot in ieder geval 1 juli 2026 beschikbaar voor opvang van Oekraïense bewoners. Begin 2026 wordt duidelijk of dit nog verlengd kan en mag worden. Het leger des Heils heeft op dit moment onder de eigen naam een overeenkomst met de huidige dienstverlener.

Omvang dienstverlening Huis voor de provincie

De provincie Utrecht is, naast het leveren van facilitaire dienstverlening op haar eigen werkverdiepingen, verantwoordelijk voor de facilitaire voorzieningen in de algemene ruimten. Het staat de Huurders vrij om zelf de facilitaire dienstverlening naar eigen wensen in te richten en uit te laten voeren door eigen leveranciers.

Op dit moment wordt de schoonmaakdienstverlening door de Leverancier van de provincie Utrecht ook uitgevoerd op de Huurdersetages. Deze mogelijkheid wil de provincie ook in de toekomst houden. De provincie kan derhalve op elk gewenst moment gedurende de overeenkomst (verhuurde) verdiepingen toevoegen of afstoten in het kader van de schoonmaakdienstverlening. Het dient voor de Huurders mogelijk te zijn om gedurende de periode dat zij een verdieping huren, via de provincie gebruik te maken van de dienstverlening van de toekomstige Schoonmaakleverancier van de provincie, indien de offerte passend is bij de door de Huurder gestelde voorwaarden. De kosten worden door de provincie doorbelast aan Huurder.

De schoonmaak van de Huurdersetages worden daarom per etage als Verdiepingsoptie opgenomen in deze aanbesteding. De Verdiepingsopties kunnen onafhankelijk van elkaar gelicht worden en, indien een nieuwe Huurder de verdieping betreft, ook meer dan één keer.

Daarnaast moet het mogelijk zijn dat een huidige of toekomstige Huurder, onder eigen naam, een Overeenkomst voor Dienstverlening sluit met de winnende Inschrijver. Deze te sluiten Overeenkomst is inhoudelijk, qua kwaliteit en prijs, gelijk aan de overeenkomst die de provincie met de inschrijver sluit, maar zal alleen afwijken qua vierkante meters en looptijd. De opties in het kader van de schoonmaakopdracht waar Huurders een keuze uit kunnen maken zijn in het prijzenblad, die als Bijlage 11 aan dit aanbestedingsdocument is toegevoegd, in tabblad "kosten schoonmaak Huurders" weergegeven.

De overeenkomst met Huurders kan later ingaan en/of eerder eindigen dan de Overeenkomst met de provincie, maar nooit langer duren dan de Overeenkomst met de provincie. Indien de provincie van haar optie tot verleningsjaren gebruik maakt, kunnen de Huurders de overeenkomst ook verlengen. De looptijd van deze Overeenkomst kan nooit langer duren dan de Huurovereenkomst met de provincie.

Indien de huidige Huurder een aanbestedende dienst is en de Verdieping optie voor schoonmaak van zijn verdieping wordt gelicht heeft de provincie deze aanbesteding ook namens deze aanbestedende dienst uitgevoerd indien voor deze Huurder binnen 3 maanden na definitieve gunning een overeenkomst stuit met de Schoonmaakleverancier.

Huurders hebben direct bij aanvang van de nieuwe Overeenkomst ook de mogelijkheid om de schoonmaak op de etage uit te laten voeren door een eigen schoonmaakleverancier. Dit heeft verder geen consequenties voor de overnamegegevens.

De werkzaamheden op de etages van het Leger des Heils wijken nu af van de andere verdiepingen, in het prijzenblad is deze wel als 'normale' kantoorverdieping opgenomen, voor als dit in de toekomst weer een werkverdieping zal worden. De huidige werkzaamheden voor het Leger des Heils bestaan alleen uit het reinigen van de sanitaire ruimtes en het verzorgen van de sanitaire middelen.

Kengetallen Huis voor de provincie

Dinsdagen en donderdagen zijn de drukste werkdagen; de vrijdag, en in mindere mate de woensdag, zijn de rustigste dagen. Tussen 08.30 en 16:00 uur zijn de meeste medewerkers aanwezig.

De verdeling van de medewerkers over de dagen is ongeveer als volgt:

Dag in de week	Gemiddelde aantal aanwezigen
Maandag	800
Dinsdag	925
Woensdag	500
Donderdag	850
Vrijdag	200

Bezoekers

Het aantal bezoekers varieert op drukke en rustige dagen. Het gemiddelde ligt op 950 bezoekers per week (zo'n 200 bezoekers per dag). Op vrijdagen zijn er aanmerkelijk minder bezoekers aanwezig in het Huis voor de provincie.

Openingsdagen

Het Huis voor de provincie is op werkdagen geopend voor medewerkers van 06.30 tot 21.00 uur. Daarnaast vinden er regelmatig in de avonduren evenementen of politieke vergaderingen plaats. In de huidige situatie is het pand 24/7 geopend in verband met opvang van Oekraïense vluchtelingen. Op feestdagen en verplichte vrije dagen zijn geen of minder medewerkers aanwezig.

Verplichte feestdagen

Verplichte feestdagen zijn de feestdagen die voor alle pandgebruikers gelden als vrije dag. Dit betreft:

- Nieuwjaarsdag, 1 januari
- Tweede Paasdag, elk jaar andere datum
- Koningsdag, 27 april
- Bevrijdingsdag, 5 mei, 1 keer in de 5 jaar
- Hemelvaartsdag, elk jaar andere datum
- Tweede Pinksterdag, elk jaar andere datum
- Eerste Kerstdag, 25 december
- Tweede Kerstdag, 26 december

Op deze dagen is het Huis voor de provincie gesloten voor medewerkers. Er is dan geen dienstverlening aanwezig in het pand. Bij calamiteiten is de wachtdienst bereikbaar.

Dagen rondom feestdagen

Rondom de feestdagen nemen veel medewerkers normaliteit vrij. Dit is afhankelijk van de dagen waarop de feestdagen vallen. Dagen die hieronder kunnen vallen, zijn:

- Goede vrijdag
- Vrijdag na hemelvaart
- Dagen tussen kerst en oud & nieuw

1.3 Overige locaties

De schoonmaakwerkzaamheden op de nevenlocaties zijn alleen van toepassing op doordeweekse dagen, exclusief de verplichte feestdagen. De uitzondering hierin is de Nieuwe Tram Remise. Er zijn delen van de Nieuwe Tram Remise welke 7 dagen per week schoongemaakt dienen te worden. In het prijzenblad is dit op regelniveau aangegeven.

1.4 Implementatie

De provincie Utrecht wil na de definitieve gunning zo snel als mogelijk een kick-off inplannen met de opdrachtnemer voor zowel perceel 1 als perceel 2. Het initiatief voor het organiseren van deze kick-off ligt bij opdrachtnemer. De contactgegevens voor het inplannen van een afspraak zullen tijdens de voorlopige gunning gedeeld worden. Na de kick-off levert de opdrachtnemer, zowel voor perceel 1 als perceel 2, een implementatieplan, inclusief implementatieplanning, aan bij opdrachtgever. Dit implementatieplan dient binnen twee (2) weken ná de kick-off aangeleverd te worden. Opdrachtnemer is tijdens de implementatieperiode 'in the lead' en neemt zo veel als mogelijk werk bij opdrachtgever uit handen. Met betrekking tot de overname van personeel verwijst Aanbestedende dienst naar de CAO Artikel 44 en het toegevoegde overzicht met overname van personeel.

2. Schoonmaakdienstverlening

De informatie in dit hoofdstuk is van toepassing voor perceel 1.

2.2 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de door de provincie Utrecht gewenste dienstverlening op het gebied van schoonmaak. Deze dienstverlening dient te worden uitgevoerd op basis van deels een resultaatgericht programma en deels een handelingsgericht programma. Globaal bestaan de werkzaamheden uit:

- Hoogfrequente werkzaamheden: het dagelijks schoonmaakonderhoud;
- Laagfrequentie werkzaamheden: periodieke werkzaamheden;
- Regiewerkzaamheden: het uitvoeren van extra Dienstverlening op aanvraag.

2.3 Dienstverlening

Voor de schoonmaakwerkzaamheden wordt uitgegaan van een resultaatgericht contract. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vastgelegde minimale reinheidsgraad van de omschreven elementen door middel van uitvoeren van de reinheidsprogramma's. De reinheidsprogramma's zijn als Bijlage 16 Opleverstaat en periodieke werkzaamheden toegevoegd.

In deze Bijlage 16 zijn de minimale reinheidsgraden opgenomen. Het behalen van deze reinheid, zowel voor het resultaatgericht contract als het handelingsgericht contract wordt getoetst aan de hand van de VSR-methodiek, zoals opgenomen in hoofdstuk 11.

2.4 Tijdstip van uitvoering

De provincie Utrecht biedt de opdrachtnemer, binnen de kaders van dit Programma van Eisen, de ruimte tot een zo efficiënt mogelijke inzet van haar medewerk(st)ers. De provincie Utrecht wil op de verschillende kantoorlocaties gebruikmaken van andersoortige schoonmaakdienstverlening:

A. Huis voor de provincie

Door het flexibele werkplekconcept dat in het Huis voor de provincie is geïntroduceerd, is de beleving van schoonmaak veranderd. Medewerkers hebben geen vaste werkplek meer en vinden het daardoor belangrijker dat het meubilair schoon is. De provincie Utrecht hanteert een 'clean desk'-beleid.

Voor mensen met een stofallergie is het wel heel belangrijk dat minimaal twee keer per week goed gestofzuigd wordt.

De pandbewoners vinden het belangrijk dat het sanitair goed schoon is. Ondanks dat ook de huidige overeenkomst zal worden uitgevoerd op basis van resultaatgerichte prestaties wordt de aftekenlijsten, of vergelijkbare variant, in de sanitaire ruimten als een belangrijk controlemiddel ervaren. De aftekenlijst draagt sterk bij aan de beleving van schoonmaak, omdat het inzichtelijk is wanneer een ruimte is schoongemaakt.

Als aanvulling op de schoonmaakdienstverlening zouden de medewerkers van de provincie Utrecht het prettig vinden als er enkele schoonmaakmiddelen beschikbaar zijn op de afdeling, bijvoorbeeld om vlekken direct zelf te kunnen verwijderen of om het eigen bureau af te nemen.

Om aan bovenstaande klantwensen te voldoen dienen de prestatiegerichte schoonmaakwerkzaamheden in het Huis voor de provincie te worden uitgevoerd in twee gedeelten:

1. Schoonmaak uitgevoerd tussen 08:00 en 17:00 uur:

Deze schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd door de 'Servicemedewerkers' en richt zich met name op het reinigen van bureaus en tafels, de sanitaire voorzieningen, het schoon en representatief houden van de werketages (inclusief de huiskamers en pantry's), en algemene ruimten (inclusief bedrijfsrestaurant, koffiecorner en het vergadercentrum). Tevens is de Servicemedewerker verantwoordelijk voor het afhandelen van voorkomende wensen en behoeften van pandgebruikers (persoonlijk en/of via het ESM).

2. Schoonmaak uitgevoerd tussen 06:30 en 08:00 uur en/of tussen 17:00 en 18:30 uur.

Het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden die voor de medewerkers als werk verstorend worden ervaren. Deze schoonmaakwerkzaamheden bestaan o.a. stofzuigen (inclusief bijtippen) en moppen van de werketages (inclusief de huiskamers en pantry's), en algemene ruimten (inclusief bedrijfsrestaurant, koffiecorner en het vergadercentrum).

Zoals in hoofdstuk 1.1 beschreven is de 16e verdieping de werkverdieping van de Commissaris van de Koning en Gedeputeerde Staten. Bovenstaande schoonmaakeisen zijn ook van toepassing voor deze etage. Wel kent deze etage een apart (facilitair) serviceniveau en is flexibele grondhouding een vereiste. Na gunning zullen nadere afspraken worden gemaakt over de dienstverlening op deze etage. Inschrijver dient deze verdieping conform 'standaard dienstverlening' te calculeren.

B. Steunpunten Wegendistricten Huis ter Heide, De Meern & Ocrieteiland

De resultaatgerichte schoonmaakdienstverlening op deze locaties bestaat uit reguliere werkzaamheden die overdag kunnen worden uitgevoerd op de voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer meest geschikte momenten. Het staat Opdrachtnemer vrij hierover in goed overleg met de beheerders van deze panden en de Coördinator soft services verdere afspraken te maken.

C. De Nieuwe Tram Remise

De resultaatgerichte schoonmaakdienstverlening op deze locaties bestaat uit reguliere werkzaamheden die 's avonds kunnen worden uitgevoerd tussen 17.30 uur en 20.30 uur. Het staat Opdrachtnemer vrij hierover in goed overleg met de beheerders van deze panden en de Coördinator soft services verdere afspraken te maken.

D. Regie- en weekendwerkzaamheden

Op verzoek van de provincie Utrecht kan het incidenteel voorkomen dat Opdrachtnemer bepaalde werkzaamheden in het weekend moet uitvoeren. Op verzoek van de provincie Utrecht brengt de Opdrachtnemer een offerte voor deze gewenste inzet uit. Deze werkzaamheden worden verrekend op basis van regie.

2.4 Hoogfrequente werkzaamheden

Het schoonmaakonderhoud dient te geschieden op basis van resultaatgerichte schoonmaak.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de reguliere, dagelijkse schoonmaak (hoogfrequent), alsmede de benodigde laagfrequente werkzaamheden om zodoende het gevraagde Kwaliteitsniveau te garanderen. De schoon te houden ruimtes omvatten onder andere (niet limitatief):

1. Algemene ruimten: entree, bedrijfsrestaurant, koffiecorner;
2. Vergadercentrum Huis voor de provincie inclusief Statenzaal, Foyer en Commissiekamer;
3. Verkeersruimten: gangen, trappenhuis, lifthallen;
4. Fietsenstalling, parkeergarage en buitenterrein;
5. Kantoorruimten inclusief overleg- en vergaderruimtes;
6. Pantry's;
7. Sanitaire ruimten: Toiletten en doucheruimtes;
8. Magazijnen / opslag / expeditie.

Onder hoogfrequente werkzaamheden worden de werkzaamheden verstaan met een frequentie van meer dan 12 x per jaar. De beschrijving van het reinheidsprogramma is als Bijlage 15, 16 en 17 toegevoegd.

In aanvulling op het in Bijlage 15, 16 en 17 genoemde reinheidsniveau gelden onderstaande eisen:

A. Sanitair ronde Huis voor de provincie

Begane grond en 1^e etage

Opdrachtnemer dient minimaal viermaal per dag de sanitaire ruimtes schoon te maken. Hierbij dient de sanitaire ronde tussen onderstaande tijdstippen uitgevoerd te worden.

1. Tussen 08:00 en 09:00 uur
2. Tussen 10:00 en 11:00 uur
3. Tussen 13:00 en 14:00 uur
4. Tussen 16:00 en 17:00 uur

Het staat de provincie vrij het aantal sanitair rondes tijdens de looptijd van deze Overeenkomst te wijzigen.

Sanitair ronde Huis voor de provincie etage 2 t/m 18

Opdrachtnemer dient minimaal driemaal per dag de sanitaire ruimtes schoon te maken. Hierbij dient één sanitair ronde tussen 09:00 en 10:30 uur en één sanitair ronde tussen 12:30 en 14:00 uur uitgevoerd te worden. De derde dient tussen 16.00 - sluiting uitgevoerd te worden.

Sanitair ronde Nieuwe Tram Remise

Opdrachtnemer dient minimaal tweemaal per dag de sanitaire ruimtes schoon te maken. Opdrachtgever schrijft hiervoor geen harde tijden voor, opdrachtnemer kan dit zelf bepalen, waarbij de sanitaire ruimtes met een logische spreiding over de dag worden schoongemaakt. Na gunning zal opdrachtnemer een voorstel doen met betrekking tot de schoonmaaktijden van de sanitaire ruimtes.

Schrobben toiletten Nieuwe Tram Remise

Anders dan aangegeven in de opleverstaat, dienen de sanitaire ruimtes (voorruimtes toiletten, toiletten en douches) wekelijks geschrobd worden.

B. Sanitaire middelen en schoonloopmatten

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een continue beschikbaarheid van zeep in de zeepdispensers, toiletpapier in de toiletpapierautomaten en papieren en/of linnen rollen in de handdoekautomaten.

De controle en aanvulling van de sanitaire middelen en voorzieningen en schoonloopmatten wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Indien afwijkingen geconstateerd worden of extra middelen en voorzieningen benodigd zijn, dan dient Opdrachtnemer dit af te stemmen met de Coördinator soft services.

C. Schoonmaakwerkzaamheden cateringruimten/pantry

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende schoonmaakwerkzaamheden:

- Verwijderen van vlekken op tafels, vloeren en stoelen in alle ruimten, inclusief het buitenterras, alsmede het ordelijk achterlaten gedurende de openstelling;

De openingstijden van het bedrijfsrestaurant zijn tussen 11.30 en 14.00 uur. Ná 14:00 uur kunnen bovenstaande werkzaamheden uitgevoerd worden.

D. Schoonmaakwerkzaamheden pantry in de huiskamers op werketages Huis voor de provincie

- In voorkomende gevallen ophalen van serviesgoed uit de pantry's op de werketages en deze naar de spoelkeuken brengen. Het gaat om servies dat is meegenomen uit het bedrijfsrestaurant om op de etage in de huiskamer te lunchen of om servies wat gebruikt is bij traktaties. De meeste medewerkers brengen het servies netjes terug naar het restaurant maar soms blijft het liggen. Het is lastig om hoeveelheden aan te geven. In deze kunt u uitgaan van gemiddeld 10 stuks servies per week per etage;
- Het maandelijks schoonmaken van de koelkasten in de pantry's op de werketages. Op iedere in het prijzenblad opgegeven etage staat één koelkast.

E. Schoonmaakwerkzaamheden warme dranken- en vendingautomaten

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende schoonmaakwerkzaamheden:

- Het schoonhouden van de buitenzijde van warme- en koude drankenvoorzieningen en bijbehorende omkasting;
- Het schoonhouden van de directe omgeving van de voornoemde automaten en bekisting, inclusief de vloer onder en in de directe omgeving van de automaten.

F. Buitenterrein en parkeerfaciliteiten

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de onderstaande werkzaamheden ten aanzien van het buitenterrein:

- Dagelijks verwijderen van zwerfvuil van de parkeerdekken, de trappen naar de parkeergarage en de fietsenstalling en het loopgebied (inclusief zitbanken) voor het Huis voor de provincie;
- Dagelijks verwijderen van zwerfvuil van de in- en uitritten op het terrein en in de parkeergarage, de fietsenstalling en het loopgebied voor het Huis voor de provincie;
- Dagelijks ledigen van de prullenbakken op het parkeerterrein, de fietsenstalling en het loopgebied voor het Huis voor de provincie en verwijderen van omliggend afval.

Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het wekelijks reinigen van de aanwezige paslezer en de intercominstallatie op het parkeerterrein.

G. Separatieglasbewassing

De binnengevelglasoppervlakken en het separatieglass plaatselijk ontdoen van vuil en vingertasten en dergelijke. Onder het reinigen van het binnengevelglas valt tevens het klamvochtig reinigen van de omliggende en de vensterbanken.

H. Wassen hand-, thee- en vaatdoeken

Dienstverlening betreft het wassen van de hand-, thee- en vaatdoeken van de Wegendistricten Huis ter Heide en de Meern en de Remise in Nieuwegein. De hand-, thee- en vaatdoeken dienen wekelijks verwisseld te worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel het wassen van de doeken als het logistieke proces van en naar de locatie. Inschrijver dient uit te gaan van gemiddeld 3 hand-, thee- en vaatdoeken per week per locatie.

I. Afval

Bij alle locaties van de provincie Utrecht binnen perceel 1 is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het ledigen van de afvalbakken in het gehele pand en buitenterrein. De afvalzakken dienen gescheiden ingezameld te worden en weggegooid worden in de expeditie. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het ledigen van de grote afvalcontainers in de expeditie.

2.5 Laagfrequente werkzaamheden

Onder laagfrequente werkzaamheden worden werkzaamheden bedoeld met een frequentie van 1 t/m 12x per jaar. Werkzaamheden op hoogte of werkzaamheden waardoor een onveilige situatie kan ontstaan (zoals bij natte vloeren), worden duidelijk afgezet met waarschuwingsborden.

De opdrachtnemer dient de provincie Utrecht minimaal 2 weken voorafgaand aan uitvoering van periodieke werkzaamheden te informeren over de uitvoering, om haar medewerk(st)ers tijdig te kunnen informeren.

A. Vloeronderhoud

De vloeren dienen jaarlijks intensief te worden onderhouden. Opdrachtnemer stemt met Opdrachtgever af over het onderhoudsprogramma en tijdstip van uitvoering.

B. Dieptereiniging cateringruimten

Onder dieptereiniging verstaat de provincie het grondig schoonmaken van de cateringruimten, in aanvulling op de dagelijkse (reguliere) werkzaamheden waaronder:

- Reiniging en desinfecteren van moeilijk bereikbare plaatsen;
- Intensieve reiniging van vloeren/ wanden;
- Intensieve reiniging en ontkalken van keukenapparatuur;
- Reiniging van ventilatoren in de plafonds;
- Controle van kitranden en in overleg vervangen van kitranden.

Dieptereiniging van cateringruimten dient in overleg met Opdrachtgever te worden uitgevoerd. Werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in goed overleg met de cateringdienstverlener, en de contactpersoon binnen Team Facilitair. Zie Bijlage 17 voor het werkprogramma van de dieptereiniging keuken. In Bijlage 11 Format prijzenblad perceel 1, Tabblad 'Integrale tarieven', cellen D32 tot en met D37, wordt Inschrijvers verzocht tarieven voor de dieptereiniging keuken op te geven.

2.6 Uitgangspunten

Opdrachtnemer houdt zich gedurende de looptijd van het contract aan de afspraken zoals vastgelegd in dit Programma van Eisen. Een aantal afspraken hierbij zijn:

- Dossiers en documenten mogen niet verplaatst worden;
- Vrijdbaar meubilair zoals stoelen, ladeblokken en bureau-inventaris dient na reiniging op de juiste plaats te worden teruggezet;
- De provincie Utrecht voert een clean-deskbeleid. Dit betekent dat werknemers de werkplek (het bureau) na gebruik leeg achter dienen te laten. Hierbij worden documenten in de laden en/of de kasten weggeborgen. Bij het (regelmatig) niet nakomen van dit beleid, dient de Opdrachtnemer dit te melden bij het Servicecentrum.

2.7 Mutaties

Mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of ruimtiefunctie worden door de provincie Utrecht aan Opdrachtnemer doorgegeven. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid om

alle gesignaleerde mutaties zo spoedig mogelijk aan het Servicecentrum door te geven of hier melding van te maken in het Enterprise service management tooling (ESM). De provincie Utrecht kan bij (langdurige) leegstand wegens afstoting van ruimten, gebouwen of gebouwdelen besluiten om deze ruimtes (tijdelijk) buiten de scope van de opdracht te houden. De provincie Utrecht kan het verzoek uitsluitend schriftelijk indienen en hanteert een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. Mutaties worden zowel door de Opdrachtnemer als de provincie Utrecht nauwkeurig bijgehouden.

2.8 Regiewerk

Op basis van regie worden specialistische schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd, hieronder wordt verstaan:

- Meubelreiniging (specialistisch);
- Technische ruimten inclusief inventaris;
- Bouwschoonmaak
- Verhuisschoonmaak;
- Ondersteuning bij kleine verhuizingen;
- Calamiteitenreiniging;
- Reinigen van toetsenborden;
- Reinigen van monitoren;
- Reinigen van smartboards;
- Dieptereiniging van sanitair;
- Overige werkzaamheden op aanvraag

Afhankelijk van de soort regiewerkzaamheden, zullen deze werkzaamheden belegd worden bij de opdrachtnemer welke gecontracteerd is voor perceel 1 of 2. Extra werkzaamheden worden enkel uitgevoerd op basis van een aanvraag via het EMS, of contactpersoon binnen Team Facilitair. Binnen vijf (5) dagen na aanvraag dient de Opdrachtnemer een goed onderbouwde offerte aan te leveren. Voor de uitvoering van de werkzaamheden rekent Opdrachtnemer integrale tarieven. De integrale tarieven zijn inclusief alle relevante kosten zoals toezicht, materiaal en middelen. Inschrijver dient in bijgesloten prijzenblad (Excelbestand) de integrale tarieven op te geven conform het bepaalde in dit Aanbestedingsdocument

2.9 Calamiteiten

Bij calamiteiten tijdens de reguliere werktijden (maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 18.00 uur) treedt de Opdrachtnemer direct op om de schade te beperken en te verhelpen. Indien er geen medewerker van de Opdrachtnemer ten tijde van de calamiteit op de locatie aanwezig is, draagt de Opdrachtnemer zorg dat er binnen één (1) uur na melding van de calamiteit een medewerker op de locatie aanwezig is.

Buiten de reguliere werktijden beschikt de Opdrachtnemer zeven (7) dagen per week en 24 uur per dag over een calamiteitenteam van tenminste twee (2) personen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen twee (2) uur na melding van de calamiteit een medewerker op de locatie aanwezig is.

3. Sanitaire middelen

De informatie in dit hoofdstuk is van toepassing voor perceel 1.

3.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de door de provincie Utrecht gewenste dienstverlening met betrekking tot de sanitaire middelen.

3.2 Dienstverlening

De provincie Utrecht wenst een volledige verzorging van de sanitaire middelen en voorzieningen door de Opdrachtnemer. Hieronder wordt verstaan het leveren en onderhouden (preventief, schoonmaken en storingsonderhoud) van de middelen en voorzieningen. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verwisselen van de handdoekrollen, geurdispensers en hygiëneboxen wanneer nodig.

In Bijlage 18 staat het huidige verbruik van de locatie Huis voor de provincie en de steunpunten Huis ter Heide en De Meern weergegeven. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

3.3 Omvang sanitaire middelen en voorzieningen

In het prijzenblad staan de aantallen te leveren sanitaire middelen weergegeven. Daarnaast worden de vullingen los afgeprijsd. De genoemde aantallen voor de vullingen zijn op basis van de managementinformatie van de huidige leverancier voor de levering van de sanitair middelen en voorzieningen. Na gunning zal Opdrachtnemer in samenwerking met de provincie Utrecht een inventarisatie houden om het definitieve aantal te bepalen. Tijdens de schouw kan een beeld gevormd kunnen worden van de ruimtes.

Er is geen stroomvoorziening aanwezig in de sanitaire ruimten.

A. Handdoekautomaten katoen

Dit betreft een manueel bedienbare handdoekautomaat, waarbij de handdoekrol automatisch oprolt, voorzien van een katoen handdoekrol. Ten aanzien van deze automaten hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een afsluitbare handdoekautomaat.
- De Opdrachtnemer dient enkele automaten te plaatsen.
- Het front van de automaat dient in ieder gewenste RAL-kleur uitgevoerd te kunnen worden. De provincie heeft hierin de voorkeur voor een rood.

B. Papieren handdoekenautomaat

Dit betreft een handdoekautomaat voorzien van een papieren handdoeken. Ten aanzien van deze automaten hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een afsluitbare papieren handdoekautomaat met navulling.
- Het front van de automaat dient in ieder gewenste RAL-kleur uitgevoerd te kunnen worden. De provincie heeft hierin de voorkeur voor een witte front. Indien de provincie een andere kleur front wenst, is dit optioneel mogelijk zonder meerprijs.

C. Papieren handdoekrol

Dit betreft een handdoekautomaat voorzien van een papieren handdoekenrol (gelijk aan of vergelijkbaar met een torkrol). Ten aanzien van deze automaten hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een afsluitbare papieren handdoekautomaat met navulling.
- De automaat dient een 'kleine' tot 'medium' afmeting te hebben (maximaal 50 cm hoog en 30 cm breed).
- Automaat dient in de kleur wit uitgevoerd te worden.

D. Zeepdispensers

Ten aanzien van deze dispensers hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- In de betreffende ruimte dient Opdrachtnemer per wasbak één dispenser te plaatsen middels een hangend systeem.
- Dispenser dient geschikt te zijn voor navullingen in 'foam'.
- Het front van de dispenser dient in ieder gewenste RAL-kleur uitgevoerd te kunnen worden. De provincie heeft hierin de voorkeur voor een witte front. Indien de provincie een andere kleur front wenst, is dit optioneel mogelijk zonder meerprijs.

E. Toiletpapierautomaten

Ten aanzien van deze automaat hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een afsluitbare houder voor tenminste 2 toilettrollen (één rol plus een reserverol).
- Het dient mogelijk te zijn om over te gaan op een ander type toilettrol.
- Toiletpapier dient hoogwaardige kwaliteit te zijn (2 laags) en 100% gerecycled papier te betreffen.
- Het front van de automaat dient in ieder gewenste RAL-kleur uitgevoerd te kunnen worden. De provincie heeft hierin de voorkeur voor een witte front. Indien de provincie een andere kleur front wenst, is dit optioneel mogelijk zonder meerprijs.

F. Toiletgarnituur

Ten aanzien van dit garnituur hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een hangende wc-borstel in een houder.
- Het garnituur dient in kleur passend te zijn aan de overige te leveren sanitaire middelen.

G. Geurdispensers

Ten aanzien van deze dispensers hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- Dispenser dient elektronisch (middels batterij) instelbaar te zijn.
- Geursterkte dient qua type en sterkte instelbaar te zijn.
- Het front van de dispenser dient in ieder gewenste RAL-kleur uitgevoerd te kunnen worden. De provincie heeft hierin de voorkeur voor een witte front. Indien de provincie een andere kleur front wenst, is dit optioneel mogelijk zonder meerprijs.

H. Afvalbakken sanitaire ruimtes

Ten aanzien van deze afvalbakken hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een afvalbak in een hangend systeem.
- Afvalbak dient te zijn voorzien van een opening met deksel voorzien van sensor of voetbediening (geen handbediening).
- De afvalbak dient in kleur passend te zijn aan de overige te leveren sanitaire middelen.
- Afvalbak dient in minimale inhoud te hebben van 20 liter.

I. Hygiëneboxen

Ten aanzien van deze automaten hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een container in een hangend systeem.
- Container dient goed afsluitbaar te zijn in verband met geur, waarbij de deksel is voorzien van sensor of voetbediening (geen handbediening).
- Container dient in kleur passend te zijn aan de overige te leveren sanitaire middelen.
- Inclusief ledigingsfrequentie van 4 weken.

J. Incontinentie afvallemmer/luieremmer

Ten aanzien van deze automaten hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- Container dient goed afsluitbaar te zijn in verband met geur.
- Container dient in kleur passend te zijn aan de overige te leveren sanitair middelen.
- Inclusief ledigingsfrequentie van 4 weken, gelijk aan hygiëneboxen.

In het prijzenblad wil de provincie Utrecht inzichtelijk krijgen welke duurzame alternatieven zijn voor de verbruiksmiddelen. Duurzame alternatieven kunnen tijdens de overeenkomst ingekocht worden door de provincie Utrecht.

3.4 Middelen

De Opdrachtnemer dient bij aanvang van het contract nieuwe sanitaire middelen te plaatsen. Tijdens de implementatieperiode zal opdrachtgever met opdrachtnemer afstemmen of er locaties zijn waar refurbished automaten geplaatst kunnen worden. Bij vervanging of bijplaatsing van automaten dienen dit dezelfde modellen en typen als reeds geplaatste middelen te betreffen.

3.5 Plaatsen van sanitaire middelen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen van nieuwe sanitaire middelen op dezelfde plek in de betreffende ruimten waar de voormalige sanitaire middelen zijn gesitueerd. Hierbij dient zo veel mogelijk gebruik gemaakt te worden van – waar nog aanwezig - bestaande boorgaten. De Opdrachtnemer dient eventueel overgebleven en zichtbare sporen van voormalige sanitaire middelen op representatieve wijze te verwijderen en/of af te werken. Nog zichtbare boorgaten en beschadigde voegen dienen hierbij met op kleur gebrachte pasta's gedicht te worden.

3.6 Mutaties

Het is mogelijk dat sanitaire middelen gedurende de looptijd van het contract naar een andere locatie en/of ruimte wordt verplaatst. Daarnaast kunnen er op verzoek van de provincie Utrecht sanitaire middelen worden bijgeplaatst (indien er sprake is van nieuwe huurders) of verwijderd. Bij nieuw te plaatsen sanitaire middelen dient de Opdrachtnemer de overeengekomen tarieven te hanteren.

3.7 Beschikbaarheid

De provincie Utrecht verwacht van de Opdrachtnemer een hoge kwaliteit van dienstverlening. Dit resulteert onder andere in het vaststellen van een norm voor beschikbaarheid, door de provincie Utrecht vastgesteld op 96% per automatisch, berekend over één maand op werkdagen van 08.00 uur tot 18.00 uur. De beschikbaarheid wordt vastgesteld op het storingsregistratiesysteem (ESM) van de provincie Utrecht

3.8 Melden van storingen

Storingen worden geregistreerd bij het Service Centrum van de provincie Utrecht. Indien de Opdrachtnemer een storing constateert dient deze tevens gemeld te worden bij het Service Centrum. Met betrekking tot responstijden voor storingen wordt er een onderscheid gemaakt in eerste- en tweedelijnsstoringen.

Eerstelijnsstoringen

Dit betreft (eenvoudige) storingen welke door de Opdrachtnemer verholpen kunnen worden. De responstijd tussen melding en start van het verhelpen van de storing mag op werkdagen tussen 08.00-18.00 uur maximaal 120 minuten bedragen. In het weekend vindt geen eerstelijns-storingsopvolging plaats.

Tweedelijnsstoringen

Indien de Opdrachtnemer niet in staat is de storing te verhelpen, bijvoorbeeld bij technische mankementen, dan dient de technische dienst van de Opdrachtnemer de storing binnen vier (4) dagdelen na melding op te lossen. Wanneer de storing niet binnen vier (4) dagdelen op te lossen is zal Leverancier binnen vier (4) dagdelen de automaat moeten vervangen.

3.9 Schoonloopmatten

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen van een representatieve mat (onbeschadigd en zonder zichtbare loopsporen) in de kleur antraciet. Waar nodig dient de Opdrachtnemer deze matten te voorzien van slippreventie (klittenband). De schoonloopmatten worden vierwekelijks gewisseld. Hiertoe dient de Opdrachtnemer vaste tarieven per maand, per type mat te rekenen.

4. Glasbewassing & gevelreiniging

De informatie in dit hoofdstuk is van toepassing voor perceel 2.

4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de door de provincie Utrecht gewenste dienstverlening op het gebied van glasbewassing en gevelreiniging. Deze dienstverlening dient te worden uitgevoerd op basis van een handelingsgericht contract met vaste frequenties voor de glasbewassing. Voor de gevelreiniging verwacht de provincie Utrecht dat opdrachtnemer hierin een adviserende rol op pakt. Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de uitgave 'Veilig werken op hoogte, Risico- Inventarisatie en – Evaluatie (RI&E) voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, Module Glas- en Gevelreiniging'.

Voor elk gebouw dient voor aanvang van de gevelreiniging door de Opdrachtnemer een RI&E te worden gemaakt conform bovenstaande uitgave. Indien voor een gebouw reeds door de Opdrachtgever een RI&E beschikbaar is gesteld dient deze alsnog voor aanvang door de Opdrachtnemer opnieuw te worden aangeleverd conform het format zoals genoemd in "Veilig werken op hoogte, Risico- Inventarisatie en - Evaluatie voor de Schoonmaak- en Glazenwasserbranche".

4.2 Dienstverlening

In scope vallen de volgende taken:

- Het reinigen van gevelglas en entreeglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief glazen boeidelen, vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;
- Het reinigen van separatieglas en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen, liften etc.), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
- Het reinigen van het atriumglas, inclusief kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, verwijderen van gemorst water op de vloeren en waterslagen, etc. In het Prijzenblad is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing.
- Het uitvoeren van gevelreiniging. Onder reinigen wordt verstaan het verwijderen van de aanwezige vervuiling (verkeersvuil, roet, zout, aanslag, alg, mosaangroei, vogelpoep e.d.) van de te reinigen oppervlakken. De te reinigen oppervlakken mogen tijdens en door het reinigen niet worden beschadigd. Reinigingswerkzaamheden RVS hoeven niet beschermd te worden door bijvoorbeeld een waslaag. Het eindresultaat moet egaal schoon en streeploos' zijn.
- Opdrachtnemer dient daarnaast zelf voor elk gebouw een eigen schoonmaakadvies te maken en deze ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aan te bieden. In dit advies moet worden aangegeven op welke wijze en met welke reinigingsmiddelen en beschermingsmiddelen de reiniging en bescherming van de onderdelen gaat plaatsvinden. De beschermlaag die aangebracht wordt moet een minimale bescherming van het oppervlak geven van 1,5 x de tijdsduur tussen de reinigingsfrequenties.

4.3 Kwaliteitsniveau

De kwaliteit van de glasbewassing wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Het streeploos en vlek vrij opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen zonder lekstrepen en methodefouten;
- Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
- Het verwijderen van het lekwater;
- Het verwijderen van overig vuil.

Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/vervuiling/stof.

Onder vuil wordt onder andere verstaan: plakbandresten, stickers- en lijresten, uitwerpselen, spinrag en methodefouten waaronder lekstrepen, vegen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Deze opsomming is niet limitatief.

De kwaliteit van de gevelreiniging wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

De Opdrachtnemer dient de gevelreiniging schoon op te leveren. Onder schoon opleveren wordt verstaan het reinigen van alle onderdelen van de uitgevoerde werkzaamheden en het ontdoen van alle oneigenlijke stoffen. Onder schoon wordt tevens verstaan dat de te reinigen onderdelen en de aansluitende gevelonderdelen

(kozijnen, lekdorpels en beglazing) streeploos schoon en vrij van druppels zijn. De reinigingsmethode en de daarbij te gebruiken reinigingsmiddelen en gereedschappen moeten zijn afgestemd op de aard en de hoedanigheid van de te reinigen ondergrond.

Oprachtnemer dient de resultaten van de uitgevoerde dienstverlening binnen 48 uur na uitvoering samen met provincie Utrecht te toetsen. Oprachtnemer dient hiervoor het initiatief te nemen en de resultaten schriftelijk vast te leggen. Indien bij beoordeling blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Oprachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord gaan met de uitvoering. Provincie Utrecht behoudt zich het recht voor om de factuur voor het betreffende locatie/gebouw vast te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd.

4.4 Randvoorwaarden

Oprachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten met betrekking tot de uitvoering:

- Medewerkers van Oprachtnemer dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids)maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);
- Medewerkers van Oprachtnemer dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij provincie Utrecht, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- Oprachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Oprachtnemer;
- Provincie Utrecht stelt elektriciteit en water ter beschikking;
- Eventueel niet uitgevoerde werkzaamheden dienen te allen tijde te worden gemeld aan provincie Utrecht;
- Na oplevering worden Opdrachtbonnen afgetekend door provincie Utrecht. De getekende Opdracht bon wordt bij de factuur gevoegd;
- Indien Oprachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met provincie Utrecht. Dit in verband met de maximale vloerbelasting;
- Oprachtnemer draagt zorg voor het buitenwerk stellen van zonwering indien aanwezig, gedurende de uitvoering van de glasbewassing en/of gevelreiniging. Dit dient in overleg te geschieden met de locatieverantwoordelijke.
- De aan, in en rond het gebouw bevestigde camera's, armaturen en kunstwerken mogen niet van stand worden veranderd. Eventuele beschadigingen en/of stand veranderingen dienen onverwijld aan de Opdrachtgever of gemandateerd servicemedewerker gemeld te worden. Herstelkosten van beschadiging zijn voor rekening van de Oprachtnemer.
- Het materieel dat gebruikt gaat worden voor het reinigen van moeilijk bereikbare plaatsen waarvoor geen standaard veiligheidsvoorzieningen zijn aangebracht en door de Oprachtnemer wordt verzorgd, dienen aan alle door de inspectie SZW te stellen eisen aantoonbaar te voldoen. Indien er gebruik gemaakt wordt van hoogwerkers, hijsinstallaties, heftruck, hogedrukreinigers dient het personeel te beschikken over geldige diploma's/certificaten die hiervoor vereist zijn.
- De Oprachtnemer dient alle, aan het gebouw beschikbare en indien aanwezige, standaard veiligheidsvoorzieningen te benutten. De Oprachtnemer dient zelf zorg te dragen voor de benodigde harnasgordels en valbeveiligingen met geldig keurmerk voor zijn medewerkers. Ten behoeve van gevelreiniging waarvoor geen gondel, (vast) steiger of andere "klim" voorzieningen met betrekking tot veilig werken op hoogte beschikbaar zijn, dient de Oprachtnemer eigen persoonlijke beveiligingsmiddelen te gebruiken en te voorzien in veiligheidsmaatregelen die door de Inspectie SZW noodzakelijk worden geacht.
- Bij werkzaamheden uitgevoerd middels de gondel:
 - Er dienen altijd 2 personen aanwezig te zijn in de gondel.
 - Er dient een portofoon aanwezig te zijn in de gondel. Deze is op te halen bij de beveiliging.
 - Gondel moet altijd terug gezet worden op de beginstand (parkeerstand) op het dak en vastgemaakt worden, nadat de werkzaamheden zijn afgerond.
 - De gondel mag alleen gebruikt worden tussen 07:00 en 15:00 uur. De gondel dient voor 15:30 uur weer op de beginstand (parkeerstand) op het dak te staan.
 - De gebruikers van de gondel dienen te allen tijde de juiste veiligheidsregels omtrent het gebruik van een gondelinstallatie te weten en na te leven.

4.5 Planning

Oprachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder kalenderjaar (uiterlijk de laatste week van het kalenderjaar) per locatie verstrekt. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij provincie Utrecht. Daarnaast wordt uiterlijk één werkdag van

tevorende namen van de medewerkers van Opdrachtnemer aangemeld. Dit in verband met toegang verlening tot de locaties van provincie Utrecht.

Slechts in overleg met provincie Utrecht kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met provincie Utrecht. In verband met evenementen of bijeenkomsten kan provincie Utrecht tevens gedurende het jaar verzoeken om de planning aan te passen.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of anderszins de dienstverlening niet kan worden uitgevoerd, dient Opdrachtnemer dit vooraf of tijdens de uitvoering aan provincie Utrecht schriftelijk te melden en nieuwe afspraken te maken.

Bij alle gebouwen dient in het eerste contractjaar de gevelreiniging uitgevoerd te worden. Na het eerste contractjaar geldt de frequentie zoals omschreven in de adviezen.

4.6 Feitelijke situatie

Voor dat de werkzaamheden aanvangen dient voorafgaan aan de eerste reinigingsbeurt van de te reinigen onderdelen een inventarisatie te worden gemaakt. Hierbij dient Opdrachtnemer een eigen mutatieformulier te gebruiken. Tevens dient er een fotorapportage gemaakt te worden.

De resultaten van de inventarisatie worden voor het uitvoeren van de eerste reinigingsbeurt aan de Opdrachtgever verstrekt. Indien de Opdrachtnemer verschillen constateert tussen de feitelijke situatie en de te reinigen delen zoals vermeld in het prijzenblad, dan dient dit binnen vier (4) weken na de eerste reinigingsbeurt van het gebouw, schriftelijk aan de Opdrachtgever te worden gemeld.

De feitelijke situatie zal verdisconteerd worden met de opgegeven vierkante meter prijs uit het prijzenblad.

4.7 Oplevering gevelreiniging

De provincie Utrecht heeft voor de gevelreiniging onderhoudsvorschriften uitgeschreven. Zie hiervoor Bijlage 15 Onderhoudsvorschriften. De inschrijver kan in de uitwerking van kwaliteitsvraag 3 voor perceel 2 met eigen ideeën komen omtrent de onderhoudsvorschriften en mogelijkheden binnen de gevelreiniging. Daarnaast wil de provincie Utrecht met opdrachtnemer een opleverprotocol specifiek voor de gevelreiniging opstellen. Met dit opleverprotocol levert opdrachtnemer de opdracht na uitvoering op. Tijdens de implementatiefase komt opdrachtnemer met een voorstel voor dit opleverprotocol, waarbij sowieso een voor en na foto onderdeel uitmaakt van het protocol. Hiermee kan opdrachtnemer aantonen dat de gevraagde werkzaamheden daadwerkelijk uitgevoerd zijn.

4.8 Vogelprotocol

Op de 19e verdieping van het Huis voor de provincie hangt een nestkast voor slechtvalken. Tijdens het broedseizoen, van maart tot en met augustus, mogen er geen onderhoudswerkzaamheden ter hoogte van de slechtvalkenkast uitgevoerd worden. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in het prijzenblad en planning. Het kan zijn dat de jonge vogels eerder uitvliegen. In een dergelijk geval kunnen uitsluitend na akkoord van de slechtvalkeniers eerder werkzaamheden uitgevoerd worden ter hoogte van de slechtvalkenkast. In het verleden is gebleken dat de slechtvalk ook kleinere dode vogels 'meeneemt'. De provincie verwacht van opdrachtnemer, dat deze dode vogels opgeruimd worden op het dak en tussen het logo van de provincie.

4.9 Bestuursetage

Ten aanzien van de bestuursetage, de 16de verdieping, is een hoge mate van flexibiliteit vereist. De glasbewassing mag alleen tijdens het reces worden uitgevoerd wanneer de Commissaris van de Koning afwezig is. Ook kan het zijn dat bij bepaalde vergaderingen op deze verdieping de glasbewassing niet door kan gaan en op een later moment moet worden ingepland, dit in afstemming met de contactpersoon van de Provincie Utrecht.

5. Personeel en organisatie

De informatie in dit hoofdstuk is van toepassing voor zowel perceel 1 als perceel 2.

A. Algemeen

Alle, bij de provincie Utrecht in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer dienen een geheimhoudings-verklaring te ondertekenen en te respecteren. De provincie Utrecht vereist van alle medewerkers van Opdrachtnemer een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

Medewerkers van Opdrachtnemer dienen te allen tijde een professionele en verantwoordelijke houding aan te nemen. Alle medewerkers, onderaannemers en leveranciers van Opdrachtnemer dienen zich conform de wettelijke eisen te kunnen legitimeren.

De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd.

Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van provincie Utrecht tijdens de werkzaamheden.

Het dragen van hoofdtelefoons (inclusief oordopjes) tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden is niet toegestaan.

De medewerkers nuttigen etenswaren en houden pauze in de restauratieve ruimten of in de door provincie Utrecht aangewezen pauzeruimte.

De provincie Utrecht behoudt zich het recht voor medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt dat:

- medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn;
- medewerkers zich niet houden aan de door de provincie Utrecht gestelde voorschriften.

B. Overname personeel schoonmaak

In de huidige situatie zijn alle schoonmaakmedewerk(st)ers in dienst van een externe partij. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om met de medewerkers van de huidige contractanten van de provincie Utrecht te bespreken of zij in dienst willen komen van de Opdrachtnemer en eventueel arbeidsvoorwaarden vast te stellen. De CAO per branche en de wettelijke bepalingen zijn hierbij van toepassing. Indien de loonkosten (uren, dan wel brutoloon) van de huidige medewerksters afwijken van de loonkosten die Opdrachtnemer heeft begroot en/of heeft aangeboden, komen de eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer. Het anonieme personeelsbestand van de huidige schoonmaakmedewerkers die in aanmerking komen voor overname, is als Bijlage 19 in dit Aanbestedingsdocument toegevoegd.

C. Aanstelling personeel

Opdrachtnemer beschikt over deskundig, ervaren en gekwalificeerd personeel dat voor de uitvoering van deze Opdracht inzetbaar is. De provincie Utrecht stelt in ieder geval de volgende eisen aan medewerkers die op locatie Huis voor de provincie worden ingezet:

- Medewerkers die op hoogte werken of die in een risicovolle omgeving werken moeten in het bezit zijn van een geldig VCA certificaat of gelijkwaardig;
- Leidinggevende zijn in het bezit van een VCA – VOL certificaat of gelijkwaardig;
- Gebruikers van hoogwerkers en/of gondels dienen in het bezit te zijn van een geldig en erkend certificaat voor uitvoering van deze werkzaamheden;
- Gebruikers van een safesit of niet-permanente hangladder dienen in het bezit te zijn van een geldig en erkend certificaat "SVS certificaat Safesit" of van een vergelijkbare opleiding.
- De operationele verantwoordelijken dienen minimaal in het bezit te zijn van het SVS- Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0. Glazenwassers dienen in het bezit te zijn van het diploma Vakopleiding Glazenwasser.
- Medewerkers beschikken over goede communicatieve en sociale vaardigheden en hebben een representatief voorkomen;
- Medewerkers zijn adequaat uitgerust en fysiek goed in staat zijn hun taken uit te voeren;
- Medewerkers zijn bekend met het gebouw en de provincie Utrecht als organisatie.

- De medewerkers welke werkzaamheden uitvoeren, waarbij gebruik wordt gemaakt van touwtechnieken, dienen te beschikken over het internationale IRATA certificaat.

D. Management

In deze paragraaf is beschreven welke voorwaarden minimaal gesteld worden aan het management.

Accountmanagement

Opdrachtnemer stelt een accountmanager aan als centraal aanspreekpunt voor het volledige contract bij de provincie Utrecht en de daaronder behorende dienstverlening. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met de provincie Utrecht op tactisch en strategisch niveau. De kosten voor het accountmanagement dienen te worden verdisconteerd in de aanneemsom.

Operationeel management

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse coördinatie van de dienstverlening en aansturing van het personeel en richt hiertoe het operationeel management in. Het operationeel management dient dagelijks op locatie aanwezig te zijn. Het operationeel management is het eerste aanspreekpunt voor de provincie en verantwoordelijk voor de afhandeling van call's in het FMIS.

E. Personeelsbeleid

Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De provincie Utrecht vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer haar werkgeverschap als 'goed werkgever' invult.

Als referentie dient een goed personeelsbeleid dat ten minste de volgende elementen bevat:

- Toepassing van de geldende CAO;
- Een actief beleid betreffende functioneringsgesprekken en loopbaanbegeleiding;
- Een actief beleid voor opleidingen waaronder een opleidingsplan;
- Een actief beleid m.b.t. diversiteit en inclusie;
- Een Plan van Aanpak met betrekking tot het ziekteverzuim met ondersteuning van een bedrijfsarts;
- Goede inspraakmogelijkheden voor medewerkers.

F. Opleidingen en trainingen

Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze de werkzaamheden te verrichten. Benodigde opleidingen/trainingen dienen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Alle kosten voor opleiding en training, inclusief de inzet van vervangende medewerkers op deze dagen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

G. Social Return on investment

In het kader van Social Return wordt de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 5% van de Opdrachtsom in te zetten ten behoeve van het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt van kwetsbare groepen. Het doel van Social Return is om personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (weer) te laten deelnemen aan het arbeidsproces. Bij aanbestedingen worden daarom speciale, sociale voorwaarden gesteld. Bedrijven worden zo gestimuleerd om extra banen en leerwerk- en stageplekken te creëren voor mensen die zonder (extra) hulp niet aan regulier werk komen. Social Return is een onderdeel van het duurzame provinciale inkoopbeleid.

Denk bij Social Return aan:

- Het toegankelijk maken van reguliere arbeidsplaatsen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- Het aanbieden van arrangementen waarbij kandidaten naar werk worden begeleid (de zogenaamde "route naar werk") door training en/of opleiding.

Afhankelijk van de mogelijkheden en omstandigheden binnen de branche, onderneming en/of netwerk kan Opdrachtnemer "op maat" aan de Social Return-verplichtingen voldoen.

In Bijlage 7 Protocol social return vindt u de voorwaarden en mogelijkheden van Social Return.

Inschrijver gaat door middel van inschrijving akkoord met het protocol Social Return van de provincie Utrecht. Bij deze aanbesteding is Social return vastgesteld op 5% van de Opdrachtsom. Door het ondertekenen van de 'Uniforme eigen verklaring aanbestedingen' verklaart inschrijver akkoord te gaan met deze eis.

H. Aanname nieuwe medewerkers

Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor de werving en selectie van nieuw personeel voor de uitvoering van de werkzaamheden bij de provincie Utrecht. De provincie Utrecht gaat ervan uit dat Opdrachtnemer medewerkers aanstelt die over de juiste competenties beschikken om de dienstverlening in te vullen, zoals is vastgelegd in dit Programma van Eisen.

Gecontroleerd verloop

De provincie Utrecht hecht grote waarde aan continuïteit, zoals een vaste personeelsbezetting. Opdrachtnemer ziet er op toe dat het verloop van haar medewerkers geleidelijk plaatsvindt zodat voorkomen wordt dat meerdere medewerkers gelijktijdig moeten worden vervangen

I. Inzet jeugdigen

Bij inzet van jeugdigen (18 t/m 21 jaar) dient Opdrachtnemer een goede verhouding te zoeken tussen de in te zetten categorieën medewerkers, zoals jeugdige en vakvolwassen medewerkers, waarbij de inzet van jeugd wordt beperkt tot een maximum van 5%.

Werkzaamheden door Opdrachtnemer worden grotendeels overdag uitgevoerd binnen de openingstijden van de locaties. Medewerkers dienen zich daarom bewust te zijn van de kantooromgeving waarin zij werkzaam en eventuele hinder van werkzaamheden zoveel als mogelijk te beperken; Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;

J. Voertaal

Alle medewerkers dienen goede kennis te hebben van de Nederlandse of Engelse taal in woord. De operationeel leidinggevende en het eerste aanspreekpunt per locatie dient de Nederlandse taal machtig te zijn, in zowel woord als geschrift.

K. Bedrijfskleding en uiterlijke verzorging

Alle medewerkers van Opdrachtnemer, alsmede de voor Opdrachtnemer werkzame oproepkrachten, dienen te allen tijde uniform gekleed te gaan in bedrijfskleding van Opdrachtnemer. Logo's evenals de bedrijfsnaam van Opdrachtnemer mogen daarbij slechts beperkt zichtbaar te zijn.

Na gunning dient Opdrachtnemer een voorbeeld van de bedrijfskleding ter goedkeuring voor te leggen aan de Coördinator soft services. Mocht de bedrijfskleding van Opdrachtnemer niet passen bij de gewenste uitstraling van de provincie Utrecht, dan zal in overleg tussen partijen gekeken worden naar een passende oplossing.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.

Medewerkers die op één van de locaties worden ingezet dragen géén gezichtsbedekkende kleding. Het dragen van extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

L. Ziekte en vervanging

Het vervangen van medewerkers behoeft geen toestemming van de provincie Utrecht, mits in overeenstemming met de in dit Programma van Eisen gestelde eisen.

De provincie Utrecht wordt van de mutaties wel op de hoogte gesteld.

Reservepool

Opdrachtnemer dient voor de vervanging van medewerkers werkzaam voor de provincie Utrecht een reservepool in te richten. De vervanging dient zodanig te worden georganiseerd dat hierdoor geen afbreuk wordt gedaan aan de kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer.

Indien een medewerker langer dan 3 dagen afwezig is door ziekte of verlof dat dienen deze u ren vervangen te worden vanuit deze reservepool. Het is alleen in overleg met de provincie toegestaan de werkzaamheden van de afwezige medewerkers uit te laten voeren binnen de reguliere schoonmaakuren van het schoonmaak team.

M. BHV

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

6. Huisvesting en middelen

De informatie in dit hoofdstuk is van toepassing voor zowel perceel 1 als perceel 2.

In dit hoofdstuk worden de beschikbare voorzieningen beschreven en de verantwoordelijkheden daaromtrent. Voor een juiste beeldvorming van de inrichting van de voorzieningen wordt verwezen naar de schouw.

A. Voorzieningen, inventaris en apparatuur

De provincie Utrecht stelt voor het optimaal functioneren van Opdrachtnemer de volgende algemene voorzieningen om niet aan Opdrachtnemer ter beschikking:

- water- en energievoorzieningen;
- werkplek;
- opslagruimten en/of werkkasten;
- pauze/omkleedruimte;
- wasmachine;
- print- en kopieerfaciliteiten.

Alle overige benodigde middelen en materialen zijn voor verantwoordelijkheid en in eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt de aanschaf en het onderhoud van deze middelen op in de aanneemsom. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een representatieve uitstraling van deze benodigdheden.

Stofzuigers

Alle stofzuigers die door Opdrachtnemer ingezet worden op één van de locaties van de provincie Utrecht dienen te zijn voorzien van een HEPA-filter.

Software

De software die door Opdrachtnemer benodigd is voor het voeren van de eigen administratie dient voor uitvoering te worden afgestemd met de provincie Utrecht. Het is niet toegestaan om, zonder schriftelijke toestemming van de provincie Utrecht eigen apparatuur aan te sluiten op het netwerk van de provincie Utrecht en om de computer voor andere doeleinden te gebruiken.

Gebouwgebonden installaties

Provincie Utrecht is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten indien van toepassing.

B. Parkeergelegenheid

De parkeermogelijkheden bij het Huis voor de provincie zijn beperkt. Bij de locatie Paushuize zullen parkeerplaatsen gereserveerd worden als de glasbewassing uitgevoerd wordt. De locatie ligt namelijk in het centrum van Utrecht.

Na gunning zullen nadere afspraken worden gemaakt over het aantal parkeerplaatsen dat voor Opdrachtnemer eventueel beschikbaar kan worden gesteld en binnen welke dagdelen.

C. Beheer en onderhoud

De provincie Utrecht draagt op alle locaties zorg voor het goed functioneren van de benodigde infrastructuur. De provincie Utrecht sluit, waar nodig, contracten af ten behoeve van het onderhoud en reparatie van apparatuur en middelen welke aan Opdrachtnemer ter beschikking zijn gesteld. Binnen de kaders van dit contract is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor melding bij het Servicecentrum en het eventueel afroepen van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden. Opdrachtnemer beheert de werkruimten en inventaris zoals dit een goed huisvader betaamt en meldt eventuele bijzonderheden bij de Coördinator soft services. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitzetten/inschakelen van apparatuur in de ruimten welke onder het beheer van Opdrachtnemer vallen.

D. Vervanging en investering

Vervanging van apparatuur en middelen als gevolg van normaal gebruik zijn voor rekening van de provincie Utrecht. Jaarlijks (vóór 1 augustus) dient Opdrachtnemer een investeringsvoorstel voor apparatuur en (technische)

hulpmiddelen in. Kosten voor vervanging en reparatie als gevolg van onzorgvuldig gebruik door de medewerkers zullen worden doorbelast aan Opdrachtnemer

E. Enterprise service management tooling (ESM)

Opdrachtnemer krijgt toegang tot het ESM-systeem van de provincie Utrecht. Medewerkers van de provincie Utrecht en/of huurder kunnen zelf KWIS'en (klachten, wensen, informatieaanvragen, storingen) of aanvullende dienstverleningsverzoeken in het ESM invoeren of dit in voorkomende gevallen melden bij het Servicecentrum. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvolgen van de KWIS'en. Indien van toepassing dienen meldingen als 'gereed', 'in behandeling', etc. te worden aangemerkt in het FMIS en de status of uitgevoerde acties vermeld te worden. Opdrachtnemer dient met regelmaat en tussen 08.00 uur en 17.00 uur met inachtneming van de vastgelegde responstijden een controle uit te voeren op ontvangen vragen, reserveringen, klachten of aanvullende verzoeken.

Op dit moment is de provincie in voorbereiding op de inrichting en implementatie van een nieuw ESM-systeem (topdesk). Verwachting is dat de implementatie rond mei 2026 is afgerond. De provincie Utrecht verwacht dat Opdrachtnemer zich flexibel opstelt en meedenkt bij de integratie van het ESM-systeem.

7. Interne communicatie door Opdrachtnemer tijdens de Dienstverlening

De informatie in dit hoofdstuk is van toepassing voor zowel perceel 1 als perceel 2.

De provincie Utrecht hecht waarde aan zorgvuldige communicatie met de gebruikers van de dienstverlening. De communicatie dient plaats te vinden in de huisstijl van de provincie Utrecht.

In principe wordt gecommuniceerd op de intranetpagina van de provincie Utrecht. Het Servicecentrum is verantwoordelijk voor het publiceren van informatie op intranet. Opdrachtnemer dient, binnen nader vast te stellen kaders, informatie aan te leveren bij het Servicecentrum. Daarbij is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van de communicatieboodschap.

Het gebruik van andere communicatiemiddelen is toegestaan, maar Opdrachtnemer dient dit vooraf af te stemmen met de contactpersoon binnen Team Facilitair.

8. Logistiek

De informatie in dit hoofdstuk is van toepassing voor zowel perceel 1 als perceel 2.

8.1 Algemeen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele inkooptraject van de benodigde producten, middelen en materialen om haar dienstverlening te kunnen verzorgen.

8.2 Leveranciers

De Opdrachtnemer maakt alleen gebruik van leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende te leveren diensten en goederen, alsmede kwaliteits- en andere eisen. De Opdrachtnemer is, indien wordt voldaan aan het gestelde in dit Programma van Eisen, vrij in de keuze van de benodigde leveranciers.

8.3 Afleveren goederen

Leveranciers van de Opdrachtnemer dienen gebruik te maken van de door de provincie Utrecht aangewezen afgiftepunten. De provincie Utrecht wenst het aantal leveranciers, alsmede het aantal aflevermomenten zoveel mogelijk te beperken. De Opdrachtnemer levert bij aanvang van de overeenkomst een leverancieroverzicht bij de provincie Utrecht aan. Eventuele wijzigingen hierin worden direct bij de provincie Utrecht gemeld. Leveringen vinden alleen plaats in aanwezigheid van medewerkers van de Opdrachtnemer.

8.4 Verantwoordelijkheden

De Opdrachtnemer dient zich op de hoogte te stellen van de exacte situatie betreffende toegang tot het terrein alsmede de locatie.

8.5 Orde en netheid

In publieksruimten mogen geen opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers en dergelijke worden geplaatst

8.6 Toegang

De Opdrachtnemer wordt na gunning nader geïnformeerd over de geldende procedures ten aanzien van logistiek en toegang. De provincie Utrecht stelt een toegangspas ter beschikking aan alle medewerkers die regulier werkzaam zijn bij de provincie Utrecht. Onder regulier wordt in dit geval een aaneengesloten periode van acht weken verstaan. Niet-reguliere medewerkers (reservepool medewerkers) dienen vooraf te worden aangemeld bij de het Service Centrum. Hier ontvangen de tijdelijke medewerkers vervolgens een toegangspas voor één dag.

8.7 Sleutel- en toegangspassenbeheer

Voor aanvang van het contract ontvangt de Opdrachtnemer sleutels en toegangspassen van de voor Opdrachtnemer toegankelijke ruimten. De provincie Utrecht is verantwoordelijk voor de procedure ten aanzien van het sleutel- en toegangspassenbeheer. De Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Bij het in ontvangst nemen van sleutels en toegangspassen dienen de desbetreffende medewerkers hiervoor te tekenen.

Bij verlies of misbruik van sleutels en toegangspassen wordt de Opdrachtnemer aansprakelijk gesteld voor de daarmee samenhangende kosten. Verlies of diefstal wordt onmiddellijk gemeld aan de provincie Utrecht.

9. Gezondheid en milieu

De informatie in dit hoofdstuk is van toepassing voor zowel perceel 1 als perceel 2.

9.1 Algemeen

Opdrachtnemer dient te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van gezondheid, milieu en hygiëne.

Op deze aanbesteding zijn onderstaande minimumeisen van toepassing.

Nr.	Miniumeisen (ME)
ME 1	<p><u>Schoonmaakmiddelen</u> Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.</p> <p><i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen.</p>
ME2	<p><u>Schoonmaakmiddelen</u> De te gebruiken reinigers voor vloeren, wanden en andere vaste oppervlakken, keukenreinigers, ruitenreinigers en sanitairreinigers voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.</p> <p><i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen. Producten met een EU ecolabel voldoen in ieder geval. Geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat.</p>
ME 3	<p>Chloor, fosfaten of CMR-stoffen houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt. Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door de inkoopende organisatie.</p> <p><i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen.</p>
ME4	<p><u>Gebruik bulkverpakkingen</u> Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.</p> <p><i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen.</p>
ME5	<p><u>Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen en doseersystemen is verplicht</u> De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruikoplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten).</p> <p><i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen de wijze van doseren te overleggen.</p>
ME6	<p><u>Vloeronderhoud</u> Harde vloeren worden maximaal een maal per jaar gestript en geconserveerd. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water. Onder een harde vloer wordt verstaan: een vloer met een harde of elastische, althans niet uit textiel bestaande afwerklaag. Onder strippen wordt verstaan: het verwijderen van beschermlagen. Onder</p>

	<p>conserveren wordt verstaan: vloerbehandeling, waarbij een of meer beschermlagen worden aangebracht, als basis voor het dagelijks en periodiek onderhoud.</p> <p><i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van haar vloeronderhoud en gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen.</p>
--	--

A. Milieu en afvalscheiding

Binnen de provincie Utrecht heeft het milieubeleid, als onderdeel van duurzaamheid, een hoge prioriteit. In de vorm van energiebeheer, reststoffenmanagement en vervoersmanagement wordt aandacht besteed aan het beheersen en (zo mogelijk) verminderen van de milieubelasting.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuwing-)instructies.

De opdrachtnemer ondersteunt actief het scheiden van afvalstromen in de door opdrachtgever aangeboden voorzieningen. Dit bestaat minimaal uit: Papier, PMD, GFT en restafval, maar kan in de toekomst uit meer stromen bestaan. Het schoonmaakbedrijf is verantwoordelijk voor het ledigen van de afvalstations in het huis voor de provincie. Schoonmaakbedrijf zorgt ook voor de wisseling van de vuilniszakken in de afvalstations. Het schoonmaakbedrijf zorgt ervoor dat de afvalzakken uit de afvalstations in de juiste containers geledigd worden. Het ledigen van de containers in de expeditie valt buiten de scope van de opdracht. Het schoonmaakbedrijf zal meewerken om het afval op de juiste wijze te scheiden.

Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.

B. Materiaal en middelen

De opdrachtnemer dient schoonmaakmethoden te richten op laag waterverbruik door bijvoorbeeld het gebruik van microvezeldoeken en -moppen en doseertechnieken. Machines voldoen aan energiezuinige standaarden.

Inzet van materialen, middelen en apparatuur dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle elektrische apparatuur dient te zijn voorzien van een CE-markering. Door Opdrachtnemer ingezette apparatuur dient te worden gekeurd conform de NEN 3140. Tevens dient de Opdrachtnemer er op toe te zien dat de te gebruiken arbeidsmiddelen schoon en representatief zijn.

Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de Opdrachtnemer retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient de middelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient provincie Utrecht geraadpleegd te worden over de onderhoudsvorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van provincie Utrecht en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan provincie Utrecht.

Gebruikte papierproducten zijn FSC- of PEFC-gecertificeerd of gerecycled of beschikken een andere relevante duurzaamheidskeurmerk.

Foamzeep, textielhanddoekrollen en papierproducten voldoen aan criteria van een ISO type I milieukeurmerk.

C. Milieuveterplan

Opdrachtnemer stelt binnen een half jaar na contractering, in samenspraak met Opdrachtgever, een verduurzamingsplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode en binnen de kaders van het contract, de milieubelasting van de aan de Opdracht gerelateerde werkzaamheden verminderd of voorkomen wordt.

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

- Energie- en watergebruik;
- Afval en afvalscheiding;
- Verpakkingen;
- Gebruik van reinigingsmiddelen;
- Aan Opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);
- Vloeronderhoud;
- Opleiding en werkinstructies personeel.
- CO₂ uitstoot en/of andere broeikasemissie uitstoot

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

Opdrachtnemer dient verplicht een milieumanagementsysteem toe te passen op minimaal het deel/delen van de organisatie dat betrokken is bij de uitvoering van de aanbestede opdracht.

Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over het bereiken van de doelstellingen. In de loop van de contractperiode vindt tijdens het periodieke overleg aanscherping van het verduurzamingsplan plaats.

Opdrachtnemer levert jaarlijks data over de CO₂-uitstoot van de dienstlevering zodat provincie Utrecht dit kan meenemen in haar CO₂ voetafdruk berekening. Indien CO₂-uitstoot gegevens niet leverbaar zijn, moet data over verbruik, transport, en middelen minimaal geleverd worden.

9.2 Veiligheid

Voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer zullen voor aanvang van het contract worden verstrekt. De provincie Utrecht zal relevante informatie verstrekken aan de Opdrachtnemer zodat deze in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden met betrekking tot de veiligheidsinstructies.

Calamiteitenplan

De Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan het Calamiteitenplan en is verantwoordelijk voor communicatie en participatie van dit plan aan haar medewerk(st)ers. Na gunning van de Opdracht wordt dit plan aan de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.

9.3 Arbobeleid

De Opdrachtnemer beschikt over een op schrift gesteld beleid ten aanzien van Arbo. Voor aanvang van de overeenkomst wordt de provincie Utrecht op de hoogte gesteld van dit beleid. Wijzigingen in dit beleid worden direct aan de provincie Utrecht gemeld. Indien het arbobeleid van de provincie Utrecht het wettelijke arbobeleid, of dat van Opdrachtnemer, overstijgt dan geldt het arbobeleid van de provincie Utrecht als uitgangspunt.

RI&E

Een Risico Inventarisatie en Evaluatie wordt uiterlijk een week voor de opstart ter goedkeuring voorgelegd aan provincie Utrecht. Hierin dienen onder andere alle voorschriften en afspraken in acht te worden genomen die worden genoemd in de uitgave 'Veilig werken op hoogte, Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, module Glas- en Gevelreiniging'.

De huidige RI&E's zijn bijgevoegd in Bijlagen 21 tot en met 24. In Bijlage 20 zijn de specificaties van de gevelinstallatie opgenomen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek opstellen van en uitvoering geven aan een RI&E. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid provincie Utrecht tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

9.4 Innovatiebudget Duurzaamheid

Voor de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund, stelt de aanbestedende dienst aanvullende financiële middelen (max 20.000 euro) beschikbaar ter ondersteuning van verduurzaming binnen de dienstverlening. Voorwaarde hierbij is dat de opdrachtnemer zelf eveneens een vergelijkbare investering doet en kan aantonen dat de voorgenomen maatregelen leiden tot substantiële verduurzamingsstappen in de uitvoering van de dienstverlening die zonder deze extra middelen niet gerealiseerd zouden kunnen worden. De opdrachtnemer dient hiervoor een concreet idee aan te dragen, dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan het beleidsteam Klimaatmitigatie, Netcongestie en Circulariteit van de provincie Utrecht. De middelen kunnen uitsluitend worden ingezet voor initiatieven op het gebied van klimaatmitigatie, circulariteit en andere relevante duurzaamheidsthema's. Onder deze regeling vallen geen investeringen in het kader van Social Return on Investment (SROI) of Diversiteit & Inclusie (D&I)

Het voorstel dient in 2026 aangedragen te worden maar de uitvoering hiervan kan in 2026 of 2027 plaatsvinden.

10. Overlegstructuren en managementinformatie

De informatie in dit hoofdstuk is van toepassing voor zowel perceel 1 als perceel 2.

A. Overlegstructuren

De communicatie tussen de provincie Utrecht en Opdrachtnemer dient op diverse niveaus plaats te vinden overeenkomstig navolgende frequenties en deelnemers.

Niveau	Naam overleg	Frequentie	Deelnemers
Operationeel	Ad hoc	Dagelijks	Servicecentrum, contractbeheerder van de provincie Utrecht en Operationeel manager Opdrachtnemer
Operationeel	Operationeel overleg	1x per twee weken	Contractbeheerder provincie Utrecht en Operationeel manager Opdrachtnemer
Tactisch	Tactisch overleg	1x per kwartaal	Contractmanager en Coördinator soft services van de provincie Utrecht en Accountmanager van Opdrachtnemer.
Strategisch	Strategisch overleg	1 x per jaar	Teamleider Team Facilitair en Coördinator soft services van de provincie Utrecht, Accountmanager en directievertegenwoordiger van Opdrachtnemer

Opdrachtgever kan voor perceel 2 afwijken van het dagelijkse operationele overleg.

Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de dienstverlening vindt dagelijks/wekelijks plaats tussen provincie Utrecht en de Opdrachtnemer. Ook vindt er structureel 1 x per twee weken overleg plaats tussen provincie Utrecht en de operationeel manager van de Opdrachtnemer. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken:

- lopende operationele zaken
- klachten met betrekking tot de dienstverlening
- eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden
- mogelijke maatwerk/regiewerkzaamheden
- evaluatie afspraken versus uitvoering van de dienstverlening
- diverse andere operationele en personele aangelegenheden

Tactisch overleg

Het tactisch overleg vindt 4 keer per jaar plaats. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn hieronder beschreven.

- Kwaliteit van de dienstverlening
- Klachtenregistratie en klachtenbehandeling
- KPI's
- Bespreken managementrapportage en informatie, financiële resultaten
- Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening
- Toekomstige (duurzame) ontwikkelingen organisaties

Indien nodig kan de adviseur duurzaamheid hierbij aansluiten als de onderwerpen daar om vragen.

Strategisch overleg

Het strategisch overleg vindt 1 keer per jaar plaats. De onderwerpen die in ieder geval in het strategisch overleg besproken worden zijn hieronder beschreven:

- Proactief ondernemerschap
- Samenwerking en partnerschap
- Duurzame doelstellingen
- Financiële resultaten en managementinformatie
- Algemene gang van zaken
- Trends en ontwikkelingen binnen provincie Utrecht, de Opdrachtnemer en de branche.

Management Informatie

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat provincie Utrecht de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen. De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen provincie Utrecht en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra Opdrachten (standaard en maatwerk);
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

Opdrachtgever wil graag op een vooruitstrevende en maatschappelijk verantwoorde wijze haar dienstverlening vormgeven, zij verwacht daarom van Opdrachtnemer innovaties om:

- De kwaliteit van de dienstverlening te verhogen;
- Kosten te beperken of te reduceren;
- Maatregelen om duurzaamheid (MVOI thema's) te bevorderen;
- Haar personeel gemotiveerd en tevreden werkzaam te hebben binnen de locaties van Provincie Utrecht;
- De klanttevredenheid te optimaliseren.

Opdrachtnemer dient minimaal één verbetervoorstel per jaar aan te leveren

Provincie Utrecht is gerechtigd om naast de reguliere rapportages op afroep schriftelijke informatie op te vragen met betrekking tot de uit te voeren diensten. Opdrachtnemer wordt geacht op eerste afroep binnen vijf werkdagen de gevraagde informatie te verstrekken.

Verslaglegging

Opdrachtnemer maakt een schriftelijk verslag van de hierboven genoemde overlegvormen. Het verslag wordt binnen vijf werkdagen na het overleg aan de provincie Utrecht ter accordering aangeboden.

B. KWIS-aanvragen (Klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen)

De provincie Utrecht hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de KWIS afhandeling. Via het Servicecentrum worden KWIS aanvragen door medewerkers gemeld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van de meldingen die betrekking hebben op haar dienstverlening inclusief de administratieve verwerking in het EMS. Opdrachtnemer dient hiertoe een procedure in te richten.

Provincie Utrecht hanteert de volgende responstijden (vanaf de melding in het EMS):

- Eerstelijns/ Eenvoudige meldingen, responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal 4 uur (tussen 8:00 en 17.00)
- Tweedelijns (technische) meldingen, responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal twee werkdagen (48 uur) (maandag tot en met vrijdag).

11. Financiën

De informatie in dit hoofdstuk is van toepassing voor zowel perceel 1 als perceel 2.

11.1 Financiële verrekening

Alle benodigde gegevens voor de financiële aanbieding zijn te vinden in de aanbestedingsstukken. De financiële randvoorwaarden blijven gedurende de gehele contractperiode gelijk. Voor de beschreven dienstverlening geldt een aanneemsom. Deze aanneemsom is inclusief alle kosten. Additioneel door de provincie Utrecht gevraagde dienstverlening wordt verrekend op basis van integrale uurtarieven zoals aangeboden door Opdrachtnemer in het prijzenblad. In deze aanneemsommen worden alle relevante kosten (waaronder personeelskosten, inkoopkosten, algemene kosten en management fee / overheadkosten) opgenomen. De integrale tarieven zijn inclusief alle relevante kosten zoals toezicht, materiaal en middelen. De aanneemsommen en een indicatie van de variabele werkzaamheden/producten per jaar leiden tot de begrote kosten voor de gehele dienstverlening per jaar.

11.2 Facturering

De provincie Utrecht ontvangt digitaal de facturen. Op alle facturen staan zowel de kosten exclusief als inclusief btw vermeld, ook voor de subtotalen. Alle facturen zijn altijd gespecificeerd en voorzien van een verplichtingsnummer. Dit wordt vooraf verstrekt door provincie Utrecht.

(A-factuur)

Per kwartaal factureert de Opdrachtnemer 3/12 deel van de vaste aanneemsom uitgesplitst per locatie aan provincie Utrecht. Deze factuur mag verstuurd worden in de eerste maand van het kwartaal. De Opdrachtnemer zal de factuur voldoen conform de inkoopvoorwaarden van de provincie Utrecht.

(B-factuur)

Per maand factureert de Opdrachtnemer eventuele additionele (regie)werkzaamheden. Opdrachtnemer voegt bij de factuur een verzamelstaat toe van de geleverde diensten.

Na gunning worden nadere afspraken gemaakt ten aanzien van de adressering en wijze van specificeren van de facturen. Binnen een maand na ingangsdatum van het contract dient Opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door de provincie Utrecht, een factuurmodel hebben ontwikkeld. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigen.

Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de provincie Utrecht na ontvangst van de factuur aan Opdrachtnemer gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een adequate debiteurenadministratie.

11.3 Indexering

De tarieven kunnen jaarlijks, voor het eerst per 1 april 2027, worden bijgesteld conform onderstaande methodiek.

- 80% van het tarief betreft loonkosten en worden verhoogd volgens kosten verhoging conform CAO en Sociale Lasten.
- 20% van het uurtarief, exclusief risico & winst, betreft overige kosten en worden verhoogd conform de CBS Consumentenprijzenindex (CPI). Hierbij wordt het jaarmutatatie percentage van het volledige jaar ervoor gehanteerd.

Als voorbeeld is onderstaand uitgewerkt hoe opdrachtgever zal omgaan met deze uitgangspunten:

Ad 1.

Voorbeeld: De Cao verhoging en verhoging sociale lasten zijn voor het nieuwe jaar in totaal vastgesteld op 6,5% (CAO 4,5% en maatregelen door overheid opgelegde aanpassing sociale lasten zijn vastgesteld op in totaal 2,0%).

Ad 2.

Voorbeeld: CBS Consumentenprijsindex (CPI), cijfer 2024 = 3,3%

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/70936ned/table?dl=B59EB>

De prijsherzieningsindexatie wordt derhalve als volgt toegepast:

1. (Vastgesteld uurtarief * 0,80) * 1,065 = geïndexeerd uurtarief deel 1
2. (Vastgesteld uurtarief * 0,20) * 1,033 = geïndexeerd uurtarief deel 2+
Geïndexeerd uurtarief

Opdrachtnemer dient minimaal twee maanden van tevoren een schriftelijk onderbouwd verzoek in te dienen voor het wijzigen van de tarieven. Pas na akkoord van Opdrachtgever kunnen de nieuwe tarieven gehanteerd worden. Opdrachtnemer verwerkt de gewijzigde tarieven in het prijzenblad welke is gebruikt bij de Inschrijving.

Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

12 Contractmanagement en prestatiemeting

De informatie in dit hoofdstuk is van toepassing voor perceel 1. Voor perceel 2 zullen wellicht specifieke afspraken worden gemaakt over KPI's.

De provincie Utrecht hecht grote waarde aan klantbeleving en het nakomen van contractueel overeengekomen afspraken. Daarom worden de volgende metingen gedaan:

12.1 Klanttevredenheidsonderzoek

De klanttevredenheid m.b.t. de algehele dienstverlening dient door de Opdrachtnemer gemeten te worden. De Opdrachtnemer dient één keer per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder alle medewerkers van Opdrachtgever waarin de integrale klanttevredenheid gemeten dient te worden.

Daarnaast kan vanuit Team Facilitair ook een Klanttevredenheidsonderzoek worden gedaan over de totale facilitaire dienstverlening. Hierbij wordt, onder een deel van de gebruikers, een (online) klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. In de vragenlijst en de rapportage wordt een onderscheid gemaakt naar de diverse diensten.

Voor de gehele dienstverlening geldt tijdens de duur van de overeenkomst een minimale klanttevredenheid van een 7,0.

De provincie Utrecht meet op structurele wijze de belevingskwaliteit. Hierbij wordt, onder een deel van de gebruikers, een (online) klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. In de vragenlijst en de rapportage wordt een onderscheid gemaakt naar de diverse diensten.

12.2 Technische kwaliteit schoonmaak

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt minimaal viermaal per jaar door een onafhankelijke externe partij, in Opdracht van de provincie Utrecht, beoordeeld conform het VSR-kwaliteitsmeetsysteem schoonmaak of een vergelijkbaar eigen systeem in Opdracht van de provincie Utrecht. Hierbij vindt steekproefsgewijs op 25% van het totaal aantal m² een controle plaats.

In deze VSR meting worden de volgende AQL-waarden (het percentage toegestane fouten) gehanteerd:

- Sanitaire ruimten: 4%;
- Overige ruimten: 7%.

De voorlopige resultaten worden direct mondeling bekend gemaakt aan de Opdrachtnemer. Binnen één week zijn de definitieve resultaten schriftelijk gerapporteerd aan de Opdrachtnemer en de provincie Utrecht. Indien de kwaliteit van een technische kwaliteitsmeting niet voldoet aan de gestelde norm dient de Opdrachtnemer zorg te dragen dat binnen tien werkdagen na de controledatum de kwaliteit wel voldoet aan het overeengekomen niveau. Na tien werkdagen heeft de provincie Utrecht de mogelijkheid om op kosten van de Opdrachtnemer een hercontrole uit te voeren.

Het staat de provincie vrij tijdens de looptijd van de Overeenkomst het steekproefpercentage en de AQL - waarden aan te passen.

12.3 KPI's

Naast de genoemde metingen wordt er minimaal op onderstaande KPI's getoetst:

Onderdeel	Onderwerp	KPI	Frequentie meting
Dienstverlening	Beschikbaarheid sanitaire middelen	96% per automaat per maand	4 x per jaar
	Afhandeling KWIS	Eerstelijns/ Eenvoudige meldingen, responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal 4 uur (tussen 8:00 en 17.00)	4 x per jaar
		Tweedelijns (technische) meldingen, responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal twee werkdagen (48 uur) (maandag tot en met vrijdag).	4 x per jaar

	Rapportage	Aanleveren rapportages t.b.v. kwartaal overleg, minimaal 5 dagen voorafgaand aan het overleg	4 per jaar
	VSR Meting	Bij elke meting voldoende resultaat op alle onderdelen (Bureaukamer, sanitair en verkeersruimte). Met de volgende AQL- waarde: Sanitaire ruimtes: 4% Overige ruimten: 7%	4 x per jaar
Duurzaamheid	Verduurzamingsplan	Aanleveren binnen half jaar na start overeenkomst. Periodiek overleg over bereiken doelstellingen	2 x per jaar
	CO ₂	Data over CO ₂ uitstoot aanleveren t.b.v. CO ₂ voetafdruk	1 x per jaar
	SROI	5% van de Opdrachtsom	1 x per jaar
Klanttevredenheid		Voor de gehele dienstverlening geldt tijdens de duur van de overeenkomst een minimale klanttevredenheid van een 7,0.	1x per jaar door Provincie als onderdeel van de totale meting Facilitaire dienstverlening.
		Voor de gehele dienstverlening geldt tijdens de duur van de overeenkomst een minimale klanttevredenheid van een 7,0.	1x per twee jaar door Opdrachtnemer

De KPI's kunnen worden aangepast of aangevuld met de informatie uit de beantwoording van de gunningscriteria van Opdrachtnemer.

Wanneer de prestatie van Opdrachtnemer op een van bovenstaande KPI's lager is dan de overeengekomen KPI-norm wordt dit gekenmerkt als een onvoldoende. Opdrachtnemer dient vervolgens binnen 10 werkdagen na vaststelling van de KPI-score een verbeterplan in. In dit verbeterplan dienen minimaal de volgende punten te zijn opgenomen:

- Welke maatregelen er worden genomen om de prestatie te herstellen/verbeteren in relatie tot de KPI-norm;
- Welke maatregelen er worden genomen om te zorgen dat dit niet meer gebeurt.

Na 3 maanden wordt een nieuwe meting verricht en wordt de prestatie op de betreffende KPI opnieuw beoordeeld. Als het resultaat van de nieuwe meting (prestatie ten aanzien van de betreffende KPI) wederom onvoldoende is, wordt er een schriftelijke waarschuwing gegeven en is opdrachtgever gerechtigd om 25% op de kwartaalfactuur van de gehele dienstverlening in te houden. Dit herhaalt zich tot het moment dat de opgegeven KPI wordt behaald. Indien de KPI uiteindelijk wel wordt behaald, wordt de ingehouden 25% alsnog uitbetaald.

Indien na een eerste meting de prestatie van Opdrachtnemer onvoldoende is en ook bijbehorende herstelperiode een verbeterde prestatie uitblijft beschouwt Opdrachtgever dit als een blijvende tekortkoming, waarbij Opdrachtnemer in verzuim is. Opdrachtgever heeft dan het recht om de overeenkomst op te zeggen. Kosten hieruit voortvloeiende zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opzegging kan per direct, dan wel met inachtneming van een voor de provincie Utrecht redelijke termijn waarin de provincie Utrecht de continuïteit van de dienst kan organiseren.