

Bijlage 1 Programma van eisen

1. Algemeen

Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven, hierna te noemen SBB, heeft in onderhavig document haar programma van eisen omschreven ten behoeve van het schoonmaak en glasbewassing van haar gebouw.

1.1 Het gebouw van SBB

Het kantoor van SBB is een modern gebouw gesitueerd in Zoetermeer. In het gebouw werken gemiddeld 100 medewerkers per dag. Maandag, dinsdag en donderdag zijn de drukste dagen, waarbij gemiddeld 150 medewerkers per dag aanwezig zijn. Op woensdag en vrijdag is de bezettingsgraad een stuk lager: ongeveer 50 medewerkers per dag.

Op de drukste dagen komen ook de meeste bezoekers naar het gebouw. De bezoekers zijn meestal aanwezig bij vergaderingen op de begane grond. Op deze dagen kan het bezoekersaantal oplopen tot wel 80 bezoekers verspreid over de dag. Op de overige dagen is het bezoekersaantal een stuk lager.

In totaal telt SBB circa 740 medewerkers. De medewerkers die niet op kantoor werken zijn adviseurs praktijkleren die voornamelijk vanuit huis werken en/of onderweg zijn naar de leerbedrijven.

Het gebouw is voor medewerkers geopend van 06.00 – 20.00 uur en voor bezoekers van 08.00 – 17.00 uur. Het gebouw kent het hoogste aantal gebruikers tussen 08.00 – 17.00 uur.

Team facilitaire zaken

Het team facilitaire zaken bestaat uit vijf facilitair medewerkers en een teamleider facilitaire zaken. De facilitair medewerkers zijn met name verantwoordelijk voor operationele zaken. De teamleider facilitaire zaken is het eerste aanspreekpunt voor de dienstverlener en tevens verantwoordelijk voor tactische en strategische overwegingen. De budgettaire overwegingen vallen onder de verantwoordelijkheid van de manager HR.

Het FMIS-systeem TOPdesk wordt gebruikt voor het doorgeven van operationele meldingen van medewerkers. De facilitaire medewerkers geven deze meldingen door aan de schoonmaakdienstverlener.

1.2 Code verantwoordelijk marktgedrag

SBB onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. SBB wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

2. Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

2.1 Werkbare dagen

Bij SBB wordt gedurende 252 dagen per jaar schoongemaakt. Het gebouw van SBB is gesloten op wettelijke feestdagen. Naast de wettelijke feestdagen is het gebouw gesloten gedurende de dagen tussen Kerstmis en Nieuwjaar, hierop is het gemiddelde van 252 dagen gebaseerd.

De Servicedesk op de eerste verdieping, is wel geopend gedurende de dagen tussen Kerstmis en Nieuwjaar. In deze periode worden een aantal ruimten schoongemaakt, dit is aangegeven in het calculatiemodel met een frequentie van 255.

De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door SBB tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

2.2 Werktijden

De schoonmaakwerkzaamheden worden aan de randen van de dag uitgevoerd: het primaire proces van SBB mag geen hinder ondervinden van de schoonmaakwerkzaamheden.

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn op dit moment als volgt:

- 's middags vanaf circa 16.30 uur.

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

2.3 Toegang van het gebouw

De schoonmaakmedewerkers hebben bij het betreden van het gebouw vrije toegang. De dienstverlener ontvangt na definitieve gunning een tag en een alarmcode die bij het verlaten van het pand gebruikt kan worden om het pand te sluiten en te beveiligen.

2.4 Opleverstaten

SBB verkiest het om geen schoonmaakprogramma voor het regulier schoonmaakonderhoud voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van **Bijlage 9 opleverstaat schoonmaak en glasbewassing** en **bijlage 10 en 11 de aanwijzingen ten behoeve van glasbewassing en schoonmaakonderhoud**.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau. Met uitzondering van het periodiek vloeronderhoud van de pvc-vloeren.

2.4.1 *Uitgangspunt pvc-vloeren*

Voor de pvc-vloeren geldt dat het schrobben conform een vaste frequentie is opgenomen in de additionele werkzaamheden. Door de structuur van de vloeren hoopt vuil zich op in de dieperliggende delen van de vloer. De pvc-vloeren worden dagelijks nat schoongemaakt om het oppervlakkige vuil te verwijderen. Na verloop van tijd krijgen met name de witte pvc-vloeren een mattere en grijzere uitstraling door de ophoping van het vuil. SBB verwacht dat het opleverniveau na uitvoering van de schrobbeurt voldoet aan het kwaliteitsniveau A zoals

omschreven in de opleverstaat. In het dagelijks onderhoud wordt minstens niveau B zoals omschreven in de opleverstaat gerealiseerd.

2.4.2 Gebouwbijzonderheden

- Bij de entree ligt een witte pvc-vloer. Vanwege de hoge gebruikersintensiteit en representativiteit van deze vloer, wordt de pvc-vloer maandelijks met de I-mop behandeld.
- Op de eerste, tweede en derde verdieping ligt een witte pvc-vloer bij de lift en pantry. Daarnaast ligt op de eerste etage een wit/grijze pvc-vloer in het restaurant. Deze vloeren worden tweemaal per jaar in de periode in/ rondom de kerstvakantie en zomervakantie machinaal geschrobd. Dit is opgenomen in de additionele werkzaamheden. Tevens behoeft deze vloer aandacht in het dagelijks onderhoud.
- Er wordt gebruik gemaakt van schuifpanelen bij de vergaderruimten om privacy te creëren. Deze schuifpanelen bestaan uit schuin aflopende horizontale plankjes van circa 10 cm hoog, de horizontale plankjes zijn niet te openen of af te sluiten.
- Op de verdiepingen zijn bij de pantry's loungeplekken gecreëerd. Deze loungeplekken worden met name voor informele samenkomsten gebruikt (denk aan: bijpraten met collega's en een kopje koffiedrinken). De loungeplekken worden vrijwel niet als werkplekken gebruikt.

De definitieve data worden per periode afgestemd tussen SBB en de dienstverlener. SBB verwacht hierin een proactieve houding van de dienstverlener.

Na uitvoering van het schrobben van de pvc-vloeren tekent de dienstverlener deze af in het logboek.

2.5 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen door verbouwingen en verhuizingen in het gebouw.

De uitgangspunten in het calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de dienstverlener. Indien noodzakelijk worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met kengetallen van de dienstverlener.

2.6 Contractjaarprijs

De contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud is berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk en overige additionele kosten.

Bij vaststelling van de contractjaarprijs wordt geen rekening gehouden met de overname uren en kosten zoals gesteld in **bijlage 13, overzicht overname personeel**. Na gunning van de opdracht wordt op basis van de daadwerkelijke overnamekosten de definitieve contractjaarprijs vastgesteld.

2.7 Uurtarieven

De dienstverlener geeft op basis van het calculatiemodel een uurtariefopbouw op van de in te zetten categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, middelen en machines (inclusief de levering van afvalzakken), aanvraag VOG en ook de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.

De dienstverlener heeft de mogelijkheid om de huidige wasmachine voor het reinigen van doekjes en de osmose watermachine over te nemen van de voorgaande dienstverlener.

De opgegeven uurtarieven, ten aanzien van de verdeling in loongroepen, zijn gebaseerd op de gemiddelde eigenbedrijfssituatie en staan niet in relatie met eventueel van toepassing zijnde suppletiekosten.

2.8 Afvaltransport

Restafval inclusief GFT wordt ingezameld door de dienstverlener en wordt gedeponereerd in de speciaal hiervoor bestemde containers. Deze worden door SBB zelf geleegd. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers in de kelder.

2.9 Contractmutaties

SBB verwacht de aankomende jaren geen grootschalige contractwijzigingen in de vorm van verbouwingen of verhuizingen. SBB bevindt zich in een krimpfase wat invloed kan hebben op het aantal gebouwgebruikers. De effecten van deze krimpfase zullen echter niet direct merkbaar zijn.

De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt SBB dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken. De dienstverlener houdt mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt SBB een financieel overzicht van alle mutaties van de dienstverlener. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor SBB en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van SBB en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

2.10 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met SBB en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met SBB en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in het schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk in week 48 uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt. Bij aanvang van het contract werkt de vertrekkende dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

3. Regiewerkzaamheden

3.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

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

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder maar niet beperkt tot voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

3.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van SBB.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van SBB. Bij akkoord van Opdrachtgever ondertekent de dienstverlener een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden apart van de reguliere werkzaamheden, met in achtneming van de opgegeven facturatiegegevens van SBB, inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon.

4. Glasbewassing

4.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de glasbewassing in de binnenzijde van het gebouw, dit betreft het gevelglas binnenzijde en het separatieglass.

Voor het glasoppervlak is in de calculatie een totaal aantal vierkante meters opgegeven, dit betreft de vierkante meters voor het gevelglas aan de binnenzijde en het separatieglass. Het separatieglass is in dit glasoppervlakte dubbelzijdig opgenomen. Voor de calculatie wordt het totaal glasoppervlakte vermenigvuldigd met de vierkante meter prijs voor enkelzijdige bewassing.

4.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 2025. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door SBB verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

4.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht genomen. De dienstverlener informeert SBB schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan SBB ter beschikking.

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

4.4 Planning glasbewassing

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met SBB over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt SBB schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van SBB.

- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan SBB. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van SBB kan worden afgeweken van de planning.

4.5 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan SBB en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform **bijlage 11, Aanwijzingen glasbewassing**.

4.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glasreiniging wordt uitgevoerd met inachtnaam van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf".

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan SBB voor het personeel dat op de locatie wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen is SBB gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is SBB gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan SBB opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

4.7 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener levert de verschillende werkzaamheden aan het eind van elke werkdag op aan SBB. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en SBB. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbon getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet SBB de werkbon van haar naam en handtekening.

5. Sanitaire verbruiksartikelen

Onderdeel van de aanbesteding betreft het leveren en bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen en het verzorgen van de damesverbandcontainers.

De dienstverlener geeft voor de verschillende verbruiksartikelen en de damesverbandcontainers prijzen op conform het calculatiemodel. De aangeboden eenheden zijn gelijkwaardig aan de huidige eenheden en specificaties. De opgegeven verbruiksaantallen zijn indicatief. Uit deze indicatieve aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. De doorbelasting van de sanitaire verbruiksartikelen vindt plaats op basis van de opgegeven prijzen en het daadwerkelijke verbruik.

Bij levering van de verbruiksartikelen wordt deze door middel van het aftekenen op de pakbon gecontroleerd en getekend door SBB. Facturatie van de verbruiksartikelen geschiedt d.m.v. een aparte factuur.

De damesverbandcontainers worden door de dienstverlener overgenomen van de voorgaande dienstverlener. De doorbelasting van de bestaande damesverbandcontainers vindt plaats op basis van huur all-in per maand (inclusief service).

5.1 Assortiment sanitaire verbruiksartikelen

De huidige sanitaire dispensers zijn eigendom van SBB. In de **bijlage 12 Dispensers SBB** is een overzicht opgenomen van de dispensers, inclusief foto en producteigenschappen. De door de dienstverlener te leveren verbruiksartikelen moeten passen in deze dispensers. Het betreft de onderstaande verbruiksartikelen en staan tevens benoemd in het calculatiemodel bijlage 2:

- luchtverfrisser;
- seat cleaner;
- handzeep pantry's: in de pantry's heeft SBB ingebouwde zeppompjes in het keukenblad. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het bestellen en bijvullen van deze zeep;
- handzeep sanitaire ruimten: in de sanitaire ruimten heeft SBB dispensers hangen (zie bijlage 12 Dispensers SBB, Tork Dispenser Soap Liquid). De dienstverlener is verantwoordelijk voor het bestellen en bijvullen van de verbruiksartikelen in de dispensers;
- toiletpapier mindervalidetoiletten;
- toiletpapier overige sanitaire ruimten;
- papieren handdoekjes sanitaire ruimten zie bijlage 12 Dispensers SBB, Tork Dispenser Hand Towel Interfold Aluminium);
- papieren handdoekjes pantry's (zie bijlage 12 Dispensers SBB, Mediclinics paper towel dispenser Satin finish);
- damesverbandzakjes + houders.

SBB draagt zelf zorg voor het vervangen van de toiletborstels.

Daarnaast moeten de verbruiksartikelen aan de volgende specificaties voldoen:

1) Luchtverfrisser

- pH neutraal
- Langdurige verfrissende werking

2) Seat cleaner

- Transparante kleur
- Passende seat cleaner flacons van het merk Tork (doos: 8x 475 ml)

3) Handzeep pantry's

- Vloeibare zeep

- PH-neutraal en 100% biologisch afbreekbaar
- Licht geparfumeerd

Het wordt van de dienstverlener verwacht een afroepprijs in te vullen in het calculatiemodel voor de verbruiksaantallen. De doorbelasting vindt plaats op basis van daadwerkelijk verbruik. SBB staat hierin vrij het verbruiksartikel bij een andere leverancier te bestellen.

4) Handzeep sanitaire ruimten

- Passende handzeep flacons van het merk Tork (doos: 6x 1000 ml)
- Vloeibare zeep
- PH-neutraal en 100% biologisch afbreekbaar
- Licht geparfumeerd

5) Toiletpapier mindervalidetoiletten

- Reguliere toiletrol met koker
- 2-laags wit tissue
- Chloorvrije productie
- 100% gerecycled materiaal

6) Toiletpapier overige sanitaire ruimten

- Jumbo-rol
- 2-laags wit tissue
- Chloorvrije productie
- 100% gerecycled materiaal

7) Papieren handdoekjes sanitaire ruimten

- Papier multi-vouw gevouwen
- 2-laags wit
- 32 x 22 cm
- Chloorvrije productie
- 100% gerecycled materiaal

8) Papieren handdoekjes pantry's

- Papier Z gevouwen
- 2-laags wit
- 23 x 24 cm
- Chloorvrije productie
- 100% gerecycled materiaal

5.2 Voorraadbeheer en bijvullen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van sanitaire verbruiksartikelen en het bijvullen van de dispensers. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. SBB stelt opslagruimte hiervoor beschikbaar.

5.3 Damesverbandcontainers

Naast de sanitaire verbruiksartikelen is de dienstverlener verantwoordelijk voor het legen van 11 damesverbandcontainers.

De damesverbandcontainers moeten aan het volgende voldoen:

- Geurvrij en bacteriedodend;
- Worden van de grond af gemonteerd;
- Zijn goed afsluitbaar;

- Worden op dezelfde hoogten geplaatst;
- Worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- Wisselfrequentie 1x per twee weken;
- Extra wisselingen of een andere wisselfrequentie gedurende het contract behoort tot de mogelijkheden.

6. Materialen, middelen, machines en milieu

6.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie van SBB zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitale) gebouwinformatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door SBB.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. SBB stelt opslagruimte gratis ter beschikking.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregeling. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

6.2 Machines en elektrische veiligheid

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

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

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.3 Milieu

SBB hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en -hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt SBB de volgende eisen:

- Er wordt geen gebruik gemaakt van disposable schoonmaakdoeken of schoonmaakdoeken anderszins geschikt voor eenmalig gebruik;
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingood en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.
- De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de Opdrachtgever maakt de dienstverlener een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen, de wijze van doseren en van de verpakkingswijze van verbruiksgoederen, dat onderdeel uitmaakt van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Voor schoonmaakmiddelen wordt 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.
- Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de dienstverlener (c.q. zijn leverancier) dit onderbouwd toelichten.

6.4 Participatiewet

Dienstverlener past de Participatiewet toe middels het overnemen van een werknemer van SBB die een half uur per dag/twee uur per week schoonmaak werkzaamheden verricht voor dienstverlener. Deze medewerker is voor 20 uur per week werkzaam voor SBB via Teamwerk en voor 2 uur per week werkzaam voor de schoonmaakdienstverlener via Teamwerk. De schoonmaak werkzaamheden (2 uur per week totaal) worden tijdens werktijden bij SBB voldaan. Deze werkzaamheden kunnen bestaan uit de schoonmaak van bijvoorbeeld een vergaderzaal, het extra reinigen van een pantry e.d. Exacte werkzaamheden worden in overleg met de Teamleider Facilitaire zaken bepaald.

7. Personeel en Organisatie

7.1 Personeel

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

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan SBB bekend.

Indien SBB zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze dit met redenen omkleed binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

7.2 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van SBB. Indien de dienstverlener in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de dienstverlener optreden als contractpartij en is de dienstverlener hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De dienstverlener vrijwaart SBB steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

Indien de dienstverlener overweegt een onderaannemer in te schakelen, wordt dit in de Inschrijving van de dienstverlener opgenomen onder vermelding van de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf.

7.3 Overname personeel huidige dienstverlener

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

De definitieve suppletiekosten worden na gunning vastgesteld op basis van de door de dienstverlener daadwerkelijk overgenomen medewerkers. De maximaal te verwachten suppletiekosten worden wel berekend door de dienstverlener en opgenomen in het calculatiemodel. De opdrachtgever betaalt alleen het eventuele verschil in suppletiekosten tussen bruto uurloon inclusief eventuele toeslagen van de betreffende medewerker en het uurloon van de schaal waarin deze medewerker valt, conform CAO Schoonmaak en Glazenwassersbedrijf. Deze kosten maken onderdeel uit van de te beoordelen offertesom.

Bij de opbouw van de uurtarieven hoeft geen rekening te worden gehouden met overname van personeel. De suppletiekosten worden na gunning vastgesteld op basis van de door de dienstverlener daadwerkelijk overgenomen medewerkers. Deze suppletiekosten worden één keer per jaar verrekend. De kosten worden berekend op basis van daadwerkelijk op locatie werkzaam zijnde medewerkers. Om inzichtelijk te houden welke medewerkers er op de locaties ingezet worden, neemt de dienstverlener een personeelsoverzicht op in de aan te leveren managementinformatie. De dienstverlener draagt er zorg voor dat het betreffende overzicht voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Indien een medewerker niet meer werkzaam is op de locatie van SBB vervalt het recht op suppletiekosten voor de desbetreffende medewerker. Bij vertrek van een binnen deze regeling vallende medewerker vindt de verrekening op dag niveau plaats.

7.4 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locatie van SBB, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor SBB. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is SBB gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan SBB, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

7.5 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam en pasfoto zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is SBB gerechtigd betrokken persoon direct de toegang tot de locatie te ontfeggen.

7.6 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is SBB gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfeggen.

7.7 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf". Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie van SBB worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is haar medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan SBB voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door haar werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locatie van SBB worden direct gemeld aan de contactpersoon van SBB.

7.8 Schade

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

De dienstverlener meldt schade,esignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan SBB.

8. Communicatie

8.1 Taal

Met de schoonmaakmedewerkers is Nederlandse of Engelse communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.

8.2 Overleg tussen SBB en dienstverlener

SBB laat de invulling van de communicatie over aan de expertise van de dienstverlener, zie hiervoor de omschreven doelstellingen en het kwaliteitsaspect Plan van aanpak omtrent uitvoering en communicatie in de aanbestedingsleidraad. Uitgangspunt voor SBB zijn constructieve overleggen die bijdragen aan de samenwerking en aan de kwaliteit van dienstverlening. SBB wenst geen communicatievormen of -middelen die niet direct toegevoegde waarde bieden voor SBB in de praktijk.

8.3 Projectgebonden informatie

SBB wenst niet structureel managementinformatie te ontvangen. Wel wenst zij op aanvraag inzicht te kunnen verkrijgen in informatie gerelateerd aan de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden, waaronder, maar niet uitsluitend: VOG's van medewerkers, opleidingen van medewerkers, resultaten interne procescontroles, verbruik sanitaire verbruiksartikelen. Indien SBB hierom vraagt, verstrekt de dienstverlener deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na aanvraag.

8.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten tijdens de openingstijden van het gebouw (06.00 – 20.00 uur) bereikbaar. Na een melding van SBB is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

8.5 Gebouwinformatieboek

De dienstverlener verstrekt een gebouwinformatieboek aan SBB. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- naam, adres en telefoongegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en SBB;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- planning glasbewassing;
- planning schrobben pvc-vloeren;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie van SBB worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

9. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode.

9.1 Evaluatie samenwerking

Tweemaal per jaar evalueren SBB en de dienstverlener de samenwerking en de realisatie van de doelstellingen van SBB, zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad.

Tijdens de evaluatie worden diverse punten besproken door SBB en de dienstverlener. Gezamenlijk komen SBB en de dienstverlener tot een eindoordeel van de samenwerking en wordt het oordeel voldoende of onvoldoende vastgesteld:
 Voldoende: conform verwachtingen SBB en draagt bij aan de doelstellingen
 Onvoldoende: niet conform verwachtingen SBB en draagt niet bij aan de doelstellingen

De KPI wordt als voldoende beoordeeld als minstens het cijfer 8,0 wordt behaald. Indien op een onderwerp een onvoldoende resultaat wordt behaald, levert de dienstverlener binnen twee weken een plan van aanpak aan om tot een voldoende resultaat te komen. Bij het niet behalen van de norm, vindt na 3 maanden opnieuw een evaluatie plaats om het effect van het opgestelde plan van aanpak vast te stellen. Indien bij deze extra evaluatie de norm opnieuw niet wordt behaald, heeft SBB het recht het contract te ontbinden.

Onderstaand model is het concept voor de evaluatie van de samenwerking en wordt na gunning in samenspraak tussen SBB en de dienstverlener, mede op basis van de Inschrijving van de dienstverlener, definitief vastgesteld.

Evaluatie samenwerking SBB en dienstverlener				
Onderwerpen	Ja	Nee	Weging	Score
1. De kwaliteit van samenwerking is goed en voldoet of overtreft de verwachtingen van SBB.			7	0
2. De wijze van communicatie sluit aan op de doelstellingen (open, transparant en met korte lijnen) en is conform de aanbieding van de dienstverlener.			8	0
3. De kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening is in de ogen van de gebruikers goed (geen tot weinig klachten).			11	0
4. De dienstverlener toont haar expertise voldoende. Vakinhoudelijk maakt zij passende keuzes voor de dienstverlening en processen binnen SBB en hierover vindt op gepaste wijze afstemming plaats.			5	0
<i>Totaal</i>			<i>31</i>	<i>0</i>
Eindscore minimaal een 8,0 conform PVE				0,0

9.2 Opvolging programma van eisen

Eenmaal per jaar tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt de opvolging van het programma van eisen getoetst; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze opvolging van het programma van eisen wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals ze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja: conform programma van eisen
 Nee: niet conform programma van eisen

De resultaten worden vertaald naar een rapportcijfer.

Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

Deskundig oordeel / opvolging kwaliteitsaspecten uit offerte						
	Aspecten personeel	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Medewerkers zijn in het bezit van een VOG			5	0	
2	Taal medewerkers: Nederlands of Engels					
3	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
4	Werktijden schoonmaakmedewerkers			3	0	
5	Draagt men verstrekte badge			4	0	
6	Draagt men representatieve bedrijfskleding			4	0	
7	Planning periodieke schrobbeurten pvc-vloeren			3	0	
8	Aanwezigheid en volledigheid gebouwinformatieboek			2	0	
9	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
	Aspecten veiligheid	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10	Registratie ongevallen / bijna ongevallen			4	0	
	Aspecten Algemeen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
11	Op aanvraag projectgebonden informatie inzichtelijk			5	0	
				40	0	

Eindscore minimaal een 9.0 conform PVE	Score cijfer	0,00	Paraaf medewerker
---	---------------------	-------------	----------------------

9.3 Offerte dienstverlener

Na gunning kan SBB op basis van de offerte van de dienstverlener twee extra KPI's benoemen. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan SBB. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze gedurende de Implementatie melden aan de dienstverlener.

De beoordeling van de KPI's uit de offerte van de dienstverlener vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen gesteld is, in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Eenmaal per jaar wordt deze verificatie gehouden. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja: conform offerte dienstverlener

Nee: niet conform offerte dienstverlener

Deskundig oordeel / opvolging kwaliteitsaspecten uit offerte				
	Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1				
2				

Bij een Nee-oordeel beargumenteert SBB de redenen van dit resultaat.