



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage D

Schoonmaakonderhoud Marineterrein Amsterdam

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Categoriemanagement Schoonmaak Rijk

Datum	4 februari 2026
Kenmerk	201800303.049
Versie	1.0

1. Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Eisen met betrekking tot de algemene implementatie

Eis 1	<i>Contactpersoon</i> Opdrachtnemer stelt gedurende de implementatie één vast contactpersoon en één vervangend contactpersoon aan. <i>Toelichting</i> Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever, wanneer deze contactpersoon niet beschikbaar is kan Opdrachtgever zich wenden tot de vervangend contactpersoon.
Eis 2	<i>Implementatieplan</i> In de geplande startbijeenkomst presenteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever het implementatieplan zoals uitgewerkt in SGC 1. Na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever wordt het implementatieplan door Opdrachtnemer uitgevoerd.
Eis 3	<i>Nulmeting 2026</i> Opdrachtnemer krijgt, na definitieve gunning, de gelegenheid om samen met de huidige schoonmaakdienstverlener en Deelnemer een nulmeting uit te voeren. <i>Toelichting</i> Tijdens deze nulmeting beoordelen Opdrachtnemer, de huidige schoonmaakdienstverlener en Deelnemer (optioneel) gezamenlijk de status van de schoonmaakwerkzaamheden op basis van de huidige contractafspraken. Op basis van deze beoordeling spreekt de Opdrachtnemer met de vertrekkende schoonmaakdienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Vóór contractovergang herstelt de vertrekkende schoonmaakdienstverlener een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud en wordt door Opdrachtnemer schriftelijk akkoord gegeven op de overgenomen schoonmaak kwaliteit. Na contractovergang honoreren wij geen verzoeken meer voor aanvullende herstelwerkzaamheden. De nulmeting wordt uiterlijk acht weken voor de start van de dienstverlening uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. Wanneer Opdrachtnemer, de huidige schoonmaakdienstverlener en Deelnemer (optioneel) gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, wordt door Opdrachtgever de hulp van een onafhankelijke derde ingezet. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor onderzoek door een onafhankelijke derde worden betaald door Opdrachtgever. De uitspraak is bindend. Bij aanvang van de Overeenkomst werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal binnen twee (2) weken weg.

Algemene Eisen

Eis 4	<i>Verantwoordelijkheden Opdrachtgever</i> Opdrachtnemer accepteert dat Opdrachtgever de volgende zaken, indien beschikbaar, kosteloos ter beschikking stelt: • Elektriciteit (230V); • Drinkwater; • Opslagruimte; Tijdens de implementatie lopen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een gezamenlijke ronde om te bekijken waar bovengenoemde zaken zich bevinden en of dit werkbaar is. Deze gezamenlijke ronde is een onderdeel van de implementatie planning van Opdrachtnemer. Krachtstroom is niet overal beschikbaar.
Eis 5	<i>Terminologie</i> Voor wat betreft de (schoonmaak-) terminologie en de uitleg daarvan, is de SIS-T lijst van toepassing. SIS-T staat voor Standaard Informatie Systeem-Terminologie. Dit is een lijst met vaktermen uit de schoonmaakbranche.
Eis 6	<i>Regionale beschikbaarheid en bereikbaarheid</i> Beschikbaarheid op locatie Bij geplande werkzaamheden, zoals kwaliteitsmetingen, is de operationele leiding binnen twee (2) uur fysiek aanwezig op de locaties in Amsterdam. Bij incidenten of verstoringen is de operationele leiding binnen één (1) uur ter plaatse, met een maximale responstijd van twee (2) uur bij uiterste omstandigheden. De responstijden gelden vanaf het moment van melding en zijn inclusief reistijd.' Bereikbaarheid en continuïteit Tijdens kantooruren (maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur) is de operationele leiding bereikbaar en beslissingsbevoegd. Buiten kantooruren is 24/7 telefonische bereikbaarheid geborgd voor calamiteiten, met een escalatieprocedure die binnen 30 minuten leidt tot actie. Inrichting bij start dienstverlening Uiterlijk bij contractondertekening legt Opdrachtnemer vast: • Hoe de regionale aanwezigheid is ingericht; • welke medewerkers verantwoordelijk zijn voor de operationele aansturing; • hoe de responstijden worden gehaald, inclusief een mobiliteits- en bereikbaarheidsplan; • de escalatieprocedure bij incidenten. Deze informatie wordt door ons beoordeeld en moet zijn goedgekeurd vóór de start van de dienstverlening.

Eisen schoonmaakonderhoud

Eis 7	<i>Reinheids- en kwaliteitseisen</i> Opdrachtnemer maakt alle ruimten resultaatgericht schoon, waarbij de resultaatsverplichting alle aanwezige elementen, ook de vloeren, betreft. <i>Toelichting</i> Bijlage F zijn de reinheids- en kwaliteitseisen gedefinieerd.
Eis 8	<i>Kwaliteitsbewaking</i> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking van de uitgevoerde werkzaamheden.

	<i>Toelichting</i> Opdrachtgever behoudt het recht om de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud te laten toetsen door een door Opdrachtgever gecontracteerde onafhankelijke derde partij. Opdrachtgever laat deze partij tenminste 1x per jaar een VSR-KMS meting uitvoeren. Deze kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd vanaf de vierde maand na ingangsdatum contract. Daarnaast voert Opdrachtnemer zelf tenminste één keer per jaar een interne VSR-KMS meting uit. Voor het uitvoeren van een VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, en ook een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden vereist. De rapportages van alle interne- en externe kwaliteitscontroles worden door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld in een online portal.
Eis 9	<i>Uitvoering van de werkzaamheden</i> Opdrachtnemer stemt de uitvoering van de werkzaamheden af op de bedrijfsvoering van Deelnemer en het primaire proces van de betreffende locatie, zodat de continuïteit en veiligheid van het primaire proces niet worden verstoord. <i>Toelichting</i> Tijdens de implementatie vindt per locatie afstemming plaats.
Eis 10	<i>Inzamelen afval</i> Opdrachtnemer verzamelt afval, waarbij Deelnemer maximaal vier verschillende afvalstromen scheidt: • restafval; • plastic; • gft; • papier (wordt ingezameld in papierpakken per kantoor). Opdrachtnemer verzamelt deze stromen in tijdens de uitvoering van het schoonmaakonderhoud. De verzamelcontainers voor deze afvalstromen zijn bij elk gebouw of op een afvalverzamelpunt op de locatie geplaatst. Opdrachtnemer deponeert het ingezamelde afval in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De afvalverzamelpunten zijn centraal opgesteld in de gebouwen en op de terreinen. Er zijn geen afvalverzamelpunten in de kantoorruimtes.
Eis 11	<i>Protocollen en werkinstructies</i> Opdrachtnemer is verplicht om vanuit wet- en regelgeving en vanuit het arbeidsconvenant van de CAO schoonmaak- en glazenwassersbedrijf zorg te dragen voor de veiligheid van zijn medewerkers door het opstellen van eigen werkinstructies/protocollen. Daarnaast ziet Opdrachtnemer toe op naleving hiervan en draagt zorg voor opleiding/training voor de betreffende medewerkers.

Eisen reinigen Glasbewassing

Eis 12	<i>Reinheids- en kwaliteitseisen</i> Opdrachtnemer verklaart dat de door Opdrachtnemer opgegeven M2 tarieven leiden tot een schoonmaakkwaliteit welke voldoet aan het kwaliteitsniveau zoals vastgelegd in de reinheids- en kwaliteitseisen op basis van realistische, uitvoerbare werkzaamheden met een gezonde werkdruk.
Eis 13	<i>Verantwoordelijkheden Opdrachtgever:</i> Afnemer stelt de volgende zaken kosteloos ter beschikking: • Elektrische energie; • Drinkwater;

	• Gevelinstallatie indien aanwezig. Als zonwering aanwezig is stelt Opdrachtgever deze buitenwerking gedurende de uitvoering van de glazenwassers werkzaamheden.
Eis 14	<i>Reinheids- en kwaliteitseisen</i> De kwaliteit wordt door Opdrachtgever beoordeelt op de volgende aspecten: • Het zonder lekstrepn en methodefouten opleveren van de glasdelen; • Het zonder lekstrepn en methodefouten opleveren van de kozijnen; • Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiboorden/delen; • Het afnemen van alle sponningen en omlijsting; Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen; • Het verwijderen van het lekwater. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk (incl. kozijnen) waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken en waterdorpels aan de buiten- en binnenzijde maken hier tevens deel van uit.
Eis 15	<i>Uitvoering en oplevering</i> Opdrachtgever stelt de volgend eisen aan de uitvoering en oplevering: • de kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden van Opdrachtnemer voldoet aan de reinheids- kwaliteitseisen; • de uitvoering van werkzaamheden van Opdrachtnemer vindt plaats in een aaneengesloten periode; • wanneer Opdrachtnemer door externe factoren (zoals bijvoorbeeld weersinvloeden, technische storingen en sluiting van een gebouw) werkzaamheden niet kan uitvoeren meldt Opdrachtnemer dit schriftelijk bij de Opdrachtgever; • wanneer Opdrachtnemer de werkzaamheden heeft afgerond levert Opdrachtnemer deze aan Opdrachtgever op in een eindoplevering per gebouw; • wanneer bij onze beoordeling blijkt dat delen niet, of niet juist, zijn gewassen dan moet Opdrachtnemer dit uiterlijk de volgende werkdag corrigeren. Dit herhalen Opdrachtgever tot Opdrachtgever akkoord gaan met de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden op basis van de reinheidseisen; • een en ander ontslaat de Opdrachtnemer niet van verplichting correcties uit te voeren na de constatering van deze onvoldoende prestaties. • Opdrachtnemer stelt na het afronden van de werkzaamheden een (digitale) werkbon op waarop Opdrachtnemer het volgende vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de werkzaamheden, de afgesproken beurtprijs, de naam van de uitvoerende en het tijdstip van uitvoeren; • wanneer Opdrachtgever akkoord zijn voorzien Opdrachtgever deze (digitale) werkbon van naam en handtekening. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken over het resultaat kan de controle door een onafhankelijke derde worden verricht, waarbij de kosten door beide partijen ieder voor de helft worden gedragen.
Eis 16	<i>Aanwijzingen camera's, armaturen en kunstwerken</i> De aan, in en rond het gebouw bevestigde camera's, armaturen en kunstwerken mogen niet van stand worden veranderd. Eventuele beschadigingen en/of standveranderingen dienen onverwijld aan de Opdrachtgever gemeld te worden. Herstelkosten van beschadiging zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 17	<i>Planning</i> Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de planning:

	• Opdrachtnemer levert jaarlijks, uiterlijk op 1 december, een jaarplanning glasbewassing bij Opdrachtgever aan voor het aankomende jaar; • Opdrachtgever beoordeelt de jaarplanning glasbewassing uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst en Opdrachtgever koppelen deze beoordeling aan Opdrachtnemer terug; • wanneer de jaarplanning glasbewassing niet akkoord is geeft Opdrachtgever aan wat er gewijzigd moet worden, Opdrachtnemer past dit aan en biedt deze binnen 5 werkdagen opnieuw aan; • Opdrachtnemer maakt minimaal 2 weken voorafgaand aan de werkzaamheden een afspraak over de exacte data en tijdstippen van de uitvoering en de oplevering van zijn werkzaamheden; • afwijken van de jaarplanning is door beide partijen mogelijk en is alleen mogelijk na akkoord Opdrachtgever; de afstemming op de locatie vindt plaats met Opdrachtgever.
Eis 18	<i>Gebruik van materialen, middelen en machines</i> Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan het gebruik van materialen, middelen en machines: • Opdrachtnemer draagt zorg voor alle materialen, middelen en machines die Opdrachtnemer nodig heeft voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Dit geldt ook voor de middelen en machines die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking stellen voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden; • Opdrachtnemer verzekert zich er altijd van dat de door Opdrachtgever aangeboden middelen gekeurd zijn; • de in te zetten materialen, middelen en machines moeten altijd voldoen aan de actuele en laatst vigerende wet- en regelgeving; <i>Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de in te zetten materialen, middelen en machines. Dit betekent dat Opdrachtnemer bijvoorbeeld bij het plaatsen van een hoogwerker rekening houdt met het soort ondergrond en de staat van deze ondergrond (bevroren, modderig). Opdrachtnemer treft hierbij voorzieningen zodat de hoogwerker stevig bevestigd staat op de ondergrond.</i>
Eis 19	<i>Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)</i> Opdrachtnemer voert alle glasbewassing uit conform de uitgave Veilig werken op de hoogte, Risico- Inventarisatie en -Evaluatie (RME) voor de Schoonmaak- en glazenwassersbranche', module Glas- en Gevelreiniging, en andere actuele vigerende wet- en regelgeving. Na definitieve gunning stelt Opdrachtnemer per gebouw een RI&E op. Hierbij neemt Opdrachtnemer de voorschriften zoals vermeld in 'Collectieve arbeidsovereenkomst en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasser bedrijf' in acht. Opdrachtnemer levert de RI&E uiterlijk één maand voor het uitvoeren van zijn eerste werkzaamheden digitaal bij Opdrachtgever aan. Wanneer Opdrachtnemer de RI&E niet aanlevert mag er geen glasbewassing worden uitgevoerd. Indien Opdrachtnemer deze werkzaamheden toch uitvoert wordt de factuur voor deze werkzaamheden niet betaald. Opdrachtnemer zorgt ten alle tijden dat Opdrachtgever beschikken over een actuele RI&E. Wijzigingen moeten tijdig, doch te allen tijde voor uitvoering van de werkzaamheden bij Opdrachtgever bekend zijn. Eventuele kosten voor het opstellen van een RI&E zijn voor Opdrachtnemer.

Eis 20	<i>Algemene voorschriften</i> Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende algemene voorschriften: • Opdrachtnemer ziet erop toe dat zijn personeel de werkzaamheden volgens de actuele wettelijk geldende voorschriften uitvoert, zoals die onder andere vermeld staan in de branche RI&E Schoonmaak en Glazenwassers, module Glas- en Gevelreiniging; • Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden, zowel resultaat als afroepwerkzaamheden, uit in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de verklaring Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf; • Opdrachtnemer treft alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen om legionella besmetting te voorkomen; • Opdrachtnemer besteedt aandacht aan de omgevingsveiligheid, Opdrachtnemer waarborgt de veiligheid van gebouwgebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Toegankelijke gebieden die onder het werkterrein van de werkzaamheden zijn gelegen moeten ruim worden afgezet met zichtbare middelen. Passanten mogen daarbij geen hinder ondervinden van water dat tijdens de werkzaamheden valt. Opdrachtnemer draagt hierin zorg voor de noodzakelijke veiligheidsmiddelen- en maatregelen; • wanneer Opdrachtnemer voor de uitvoering van de werkzaamheden extra ruimte nodig heeft wordt in overleg met Opdrachtgever parkeergelegenheid afgezet, hierbij dient Opdrachtnemer te allen tijde te voorkomen dat eigendommen van gebouwgebruikers (zoals auto's) beschadigd raken; • Opdrachtnemer ruimt direct gemorst water op vanwege veiligheidsoverwegingen; • Opdrachtnemer houdt het werkterrein (daken, gondels en opslagruimtes) schoon van afval, materieelresten, etcetera; • Opdrachtnemer dient zich vooraf op de hoogte te laten stellen van lokale voorschriften omtrent het opvangen van (vuil) gevelwater, Opdrachtgever kunnen hier niet voor aansprakelijk gesteld worden; • chemisch afval voert Opdrachtnemer op eigen kosten af; • bij een felle zon in combinatie met een hoge buitentemperatuur is Opdrachtnemer gerechtigd de glasbewassing gedurende een bepaalde periode te staken in verband met het snel opdrogen van residuen, bij temperaturen onder het vriespunt mag er ook geen glasbewassing plaatsvinden; • Opdrachtnemer betreedt de daken uitsluitend via de daartoe aangelegde looppaden, schade dat voortkomt uit onjuist gebruik van daken wordt op Opdrachtnemer verhaald; • Wanneer wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dient Opdrachtnemer deze op te volgen; • Wanneer Opdrachtnemer de werkzaamheden (tijdelijk) onderbreekt borgt Opdrachtnemer de werkmaterialen veilig buiten het zicht van gebouwgebruikers op; • Tijdens lunchtijden voert Opdrachtnemer geen werkzaamheden uit in restauratieve ruimten
--------	--

Eisen voor werkzaamheden op afroep

Eis 21	<i>Afroepwerkzaamheden</i> Opdrachtnemer voert, naast de standaard resultaatverplichting, afroepwerkzaamheden uit op verzoek van Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> De afroepwerkzaamheden betreffen extra en aanvullend af te roepen werkzaamheden en moeten voldoen aan de reinheidseisen (Bijlage F).
--------	---

	Deze afroepwerkzaamheden levert Opdrachtnemer tijdens reguliere kantoortijden en in de avonden, weekenden, feestdagen, evenementen en bij calamiteiten. Opdrachtnemer voert de afroepwerkzaamheden alleen uit na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever. Wanneer er sprake is van calamiteiten roept Opdrachtgever deze telefonisch af. In het geval dat legionella preventie wordt afgeroepen is de instructie zoals opgenomen in de reinheidseisen (Bijlage F) van toepassing.
Eis 22	<i>Eisen afroepwerkzaamheden</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende eisen voor het afroepen van de afroepwerkzaamheden: • Opdrachtnemer biedt binnen 5 werkdagen, na ontvangst van de aanvraag van Opdrachtgever, een offerte aan; • na akkoord op de offerte wordt binnen 3 werkdagen de opdracht ingepland; • binnen 10 werkdagen voert Opdrachtnemer de werkzaamheden uit, afwijkingen hierin zijn uitsluitend toegestaan in overleg en na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> Na definitieve gunning worden in overleg aanvullende afspraken gemaakt.
Eis 23	<i>Uitvoering en oplevering</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende eisen voor de uitvoering en oplevering: • de kwaliteit van uw uitgevoerde werkzaamheden voldoet aan de reinheidseisen (Bijlage F); • de uitvoering van de werkzaamheden vindt plaats in een aaneengesloten periode; • wanneer door externe factoren (zoals bijvoorbeeld technische storingen en sluiting van een gebouw) werkzaamheden niet kan uitgevoerd kunnen worden meldt Opdrachtnemer dit schriftelijk bij Opdrachtgever; • na afronding van werkzaamheden worden deze opgeleverd aan Opdrachtgever; • wanneer bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet, of niet juist, zijn gereinigd dan moet Opdrachtnemer dit uiterlijk de volgende werkdag corrigeren. Dit wordt herhaald tot Opdrachtgever akkoord gaat met de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden op basis van de reinheidseisen; • Opdrachtnemer stelt na het afronden van de werkzaamheden een (digitale) werkbond op, op ruimteniveau, waarop het volgende vermeld staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de werkzaamheden, de afgesproken beurtprijs (regie) of gewerkte uren en uurtarief (afroep), de naam van de uitvoerende en het tijdstip van uitvoeren; • wanneer Opdrachtgever akkoord is wordt deze (digitale) werkbond van naam en handtekening Opdrachtgever voorzien.
Eis 24	<i>Calamiteitenprocedure</i> Opdrachtnemer is voor calamiteiten 24/7 telefonisch bereikbaar. <i>Toelichting</i> Na een melding is Opdrachtnemer binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever bepaalt wanneer het om een calamiteit gaat.

Eisen voor overige aspecten van de dienstverlening

Eis 25	<i>Algemene eisen Online portal</i> Opdrachtnemer stelt een online portal beschikbaar met een actueel en up-to-date overzicht van alle gevraagde informatie.
--------	--

	<i>Toelichting</i> Opdrachtgever kan inloggen en hier direct de laatste informatie uit halen. Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan het online portal: • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het online portal; • Opdrachtnemer borgt dat het online portal 98% van de tijd bereikbaar is; • Opdrachtnemer stelt een helpdesk beschikbaar welke van 08:00 tot 18:00 bereikbaar is op werkdagen voor vragen en ondersteuning; • Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 1 uur op de hoogte wanneer er storingen zijn; • Opdrachtnemer lost reguliere storingen binnen 2 werkdagen op; • Opdrachtnemer stelt het online portal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst beschikbaar; • Indien van toepassing: wanneer Opdrachtnemer bij gunning niet beschikt over een online portal stelt Opdrachtnemer deze uiterlijk binnen de implementatietermijn van drie (3) maanden aan Opdrachtgever beschikbaar, deze voldoet aan alle gestelde eisen; • Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van persoonlijke accounts bestaande uit een inlognaam en wachtwoord; • wanneer Opdrachtnemer aanvragen ontvangt anders dan via uw contactpersoon verifieert Opdrachtnemer dit eerst bij uw contactpersoon; • Opdrachtnemer stelt geen limiet aan het aantal accounts. Wanneer Opdrachtnemer het online portal vervangt zorgt Opdrachtnemer ervoor dat deze aan de gestelde eisen voldoen. Opdrachtnemer communiceert dit minimaal 3 maanden voor overgang met Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overzetten van alle informatie.
Eis 26	<i>Inhoud online portal</i> Opdrachtnemer neemt de volgende zaken op in het online portal: • actuele calculatiemodellen inclusief ruimtestaten met mutatie overzicht; • gespreksverslagen; • interne en externe rapportages VSR-KMS; • dks-rapportages; • logboek functie met klachten- complimenten en gesignaleerde verstoringen (beschikbaar voor schoonmaakmedewerkers en controlerende partijen); • product- informatiebladen en veiligheidsbladen; • actueel overzicht afroepwerkzaamheden (status proces en financieel); <i>Toelichting</i> Mutaties in calculatiemodellen worden binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer verwerkt. De inhoud van het online portal wordt door Opdrachtnemer confidentieel behandelt en niet met derden gedeeld. De informatie is intellectueel eigendom van Opdrachtgever.
Eis 27	<i>Ontwikkelingen vastgoed</i> Opdrachtnemer is op de hoogte en gaat akkoord dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst locaties worden toegevoegd of verwijderd als gevolg van het huisvestingsbeleid van Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk nadat er voldoende duidelijkheid is over het toevoegen of verwijderen van locaties. Opdrachtgever streeft ernaar dit uiterlijk binnen zes maanden na het bekend worden van deze ontwikkeling te doen.
Eis 28	<i>Geen afnameverplichting</i>

	Opdrachtnemer gaat akkoord dat er geen verplichting voor Opdrachtgever is tot het afnemen van een vooraf vastgesteld aantal m² dienstverlening. <i>Toelichting</i> Aan het aantal vierkante meters, dan wel frequenties voor dienstverlening kunnen geen rechten worden ontleend.
Eis 29	<i>Verspreiding sanitaire supplies</i> Opdrachtnemer is, naast het (aan)vullen van de sanitaire dispensers, ook verantwoordelijk voor de verspreiding van de sanitaire supplies. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer verspreid vanuit een centraal magazijn op locatie de sanitaire supplies naar verschillende gebouwen en werkkasten op de locatie. Onze locaties verschillen van grootte. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer en het interne vervoer op locatie.
Eis 30	<i>Werktijden</i> Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit op werkdagen tussen 06.00 uur en 18.00 uur en gaat akkoord dat op aangeven van Opdrachtgever van deze werktijden kan worden geweken. Werkzaamheden die plaatsvinden buiten deze tijden, zoals in de avonduren, weekenden en op feestdagen, worden uitgevoerd tegen de daarvoor geldende tarieven zoals opgenomen in het prijsopgaveformulier (Bijlage 3).

Eisen voor personeel en veiligheid

Eis 31	<i>Huisreglementen en veiligheid</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende eisen met betrekking tot de huisreglementen en veiligheid: • Opdrachtnemer conformeert zich aan de op locatie geldende huisreglementen; • Opdrachtnemer meldt een onveilige situatie op locatie direct aan uw contactpersoon op locatie; • Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er camerasystemen aanwezig zijn op locaties en dat deze camerabeelden worden vastgelegd; • Opdrachtnemer maakt geen opnames op locaties, tenzij de beveiligingsautoriteit of beveiligingsfunctionaris van het object of ruimte hier schriftelijk toestemming voor geeft.
Eis 32	<i>Werkkleding</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende eisen voor de werkkleding van het personeel: • personeel draagt tijdens de werkzaamheden zowel binnen als buiten herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding waardoor zij herkenbaar zijn; • personeel draagt geen gezicht bedekkende kleding en/of accessoires; • personeel draagt geen caps en muziekspelers; • wanneer personeel geen bedrijfskleding draagt is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen; • het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

Eis 33	<i>Taal</i> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het personeel dat werkzaamheden op locatie uitvoert, de Nederlandse en/of Engelse taal op benodigd niveau beheerst voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden. Voor leidinggevende functies geldt: u spreekt, schrijft en begrijpt Nederlands.
Eis 34	<i>Deskundigheid</i> Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam en opgeleid personeel in.
Eis 35	<i>Opleiding</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende opleidingseisen voor personeel: • personeel dat Opdrachtnemer inzet heeft binnen 12 maanden na ingang van de Overeenkomst tenminste het RAS diploma basismodule algemene schoonmaak of gelijkwaardig behaald; • leidinggevend personeel (voorman/ vrouw en (ambulant) objectleider) heeft binnen 6 maanden na ingang van de Overeenkomst tenminste het RAS diploma direct leidinggevend (niveau 1) of gelijkwaardig behaald.
Eis 36	<i>Schade</i> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. <i>Toelichting</i> Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald. Ook gevolgschade kan op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, direct toch uiterlijk op de dag van ontstaan te melden bij de Opdrachtgever.
Eis 37	<i>Overige voorschriften</i> Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende voorschriften: • wanneer de werkzaamheden (tijdelijk) onderbroken worden bergt Opdrachtnemer de werkmaterialen veilig buiten het zicht van gebouwgebruikers op; • eten, drinken en roken is niet toegestaan tijdens uitvoering van de werkzaamheden; • technische ruimten worden niet als eetgelegenheid of pauzeruimte gebruikt; • na gebruik van pauzeruimten laat Opdrachtnemer daar geen beschermmiddelen achter en worden deze schoon achter gelaten.
Eis 38	<i>Wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften</i> Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen. Hier worden geen aparte kosten voor in rekening gebracht.
Eis 39	<i>Inzet uitzendkrachten en jeugdigen</i> Opdrachtnemer maakt slechts in uitzonderlijke gevallen, als daaraan voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen niet valt te ontkomen, gebruik van uitzendkrachten en jeugdigen.

	<i>Toelichting</i> De inzet van uitzendkrachten en jeugdigen dient een redelijke afspiegeling te zijn van het totale personeelsbestand dat door Opdrachtnemer wordt ingezet voor deze Overeenkomst. Opdrachtnemer rapporteert de percentages van uitzendkrachten en jeugdigen in de managementrapportage.
Eis 40	<i>Vervanging medewerkers</i> Opdrachtnemer zorgt bij ziekte en afwezigheid van medewerkers dat deze medewerkers nog dezelfde dag worden vervangen. <i>Toelichting</i> Deelnemer wil dat bij ziekte van medewerkers (in een gebouw) het gebouw 'gewoon' volgens reinheidseisen wordt gereinigd.
Eis 41	<i>Verantwoording en naleving van veiligheidsmaatregelen</i> Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het personeel dat op de locaties wordt ingezet. <i>Toelichting</i> Hierbij stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte van alle ongevallen op de locatie met verstrekking van alle ter zake doende inlichtingen. Wanneer Opdrachtgever constateert dat veiligheidsmaatregelen niet worden nageleefd, en/of onzorgvuldig gebruik wordt gemaakt van ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen dan is Opdrachtgever gemachtigd om de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te staken.
Eis 42	<i>Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)</i> Opdrachtnemer, stelt binnen 4 weken na definitieve gunning, per gebouw een RI&E op. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer neemt hierbij de voorschriften zoals vermeld in 'Collectieve arbeidsovereenkomst en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasser bedrijf' in acht. Opdrachtnemer stelt de RI&E uiterlijk drie maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst voor Opdrachtgever beschikbaar in het online portal. Opdrachtnemer zorgt te allen tijde dat Opdrachtgever beschikt over een actuele RI&E. Wijzigingen moeten tijdig bij Opdrachtgever bekend zijn.

Eisen materiaal, middelen en machines

Eis 43	<i>Productinformatie en veiligheidsinformatiebladen</i> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op alle locaties van alle gebruikte (schoonmaak)middelen, productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) beschikbaar zijn. <i>Toelichting</i> De VIB zijn op locatie in hardcopy aanwezig in de werkkast en digitaal via het online portal.
--------	--

Eisen contractmanagement

Eis 44	<i>Mutaties</i> Opdrachtnemer accepteert dat ruimten dan wel gebouwen gemuteerd kunnen worden. <i>Toelichting</i> Mutaties worden het gehele jaar door aangegeven en bijgehouden in de ruimtestaat. Elke mutatie wordt geaccordeerd door Opdrachtgever. Eenmaal per jaar vindt er een proces plaats voor verrekening. Opdrachtnemer levert de nieuwe ruimtestaat, inclusief de mutaties vermeld op een apart tabblad in Excel, voor 1 november aan bij Opdrachtgever. Vervolgens wordt deze ruimtestaat gecontroleerd en geaccordeerd door Opdrachtgever. Verrekening vindt plaats in het eerste kwartaal van het daaropvolgende kalenderjaar. Mutaties vinden plaats in het Excel format prijsindexatieblad zoals bijgevoegd in deze aanbesteding.
Eis 45	<i>Managementrapportage</i> Opdrachtnemer levert per Deelnemer proactief, kosteloos, correct, volledig en tijdig binnen 1 maand na afloop van een kwartaal een managementrapportage digitaal in bij zowel de tactische contractmanagers van de Deelnemers als strategisch contractmanager (CMSchoonmaak@minszw.nl). <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer doet dit in een bewerkbaar Excel format. De managementrapportage bevat maximaal alle informatie horend bij alle kwartalen van het lopend contractjaar. De opzet en inhoud van de managementrapportage wordt na gunning in overleg definitief vastgesteld. Deze bestaat ten minste uit: • overzicht van de gerealiseerde omzet (uitgesplitst naar regulier, additioneel & extra) per locatie inclusief benchmark; • overzicht financiële impact van mutaties en/of schorsingen; • rapportage realisatie KPI's en Social Return (aan de hand van bijlage K) (tussen-)resultaten en onderbouwing bij het berekend resultaat; • overzicht aantal klachten (op geaggregeerd niveau per hoofdlocatie), inclusief oplossing, doorlooptijden, oorzaak en preventieve maatregelen; • Overzicht openstaande facturen > 30 dagen; • Openstaand bedrag nog te factureren (reeds geleverd/uitgevoerd); Begeleidend aan de Excel rapportage levert Opdrachtnemer per e-mail een beknopte tekstuele managementsummary aan met minimaal: • High- en lowlights; • Escalaties/ input vanuit operationele/ tactische overleggen; • Analyse over trends in de cijfers uit de rapportage. Eenmaal per jaar (uiterlijk 8 weken na afloop van een contractjaar of zoveel eerder als het strategisch overleg is gepland) verstrekt Opdrachtnemer een jaarrapportage waarin o.a. alle rapportage items plus het jaarresultaat van de KPI's worden geanalyseerd en voorzien van een toelichting. Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode op verzoek van de strategisch contractmanager maatwerkrapportages en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages. Opdrachtgever kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke juistheid/kwaliteit) laten controleren door een onafhankelijke derde.

	Opdrachtnemer verleent hier medewerking aan. Indien de rapportage wordt afgekeurd, zijn de kosten van de inzet van de onafhankelijke derde én voor het eventueel herstel van de rapportage(s) voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 46	<i>Contractmanagement</i> Opdrachtnemer neemt deel aan de georganiseerde overlegvormen (communicatiematrix). <i>Toelichting</i> Het is voor Opdrachtgever van belang dat de coördinatie van alle samenhangende activiteiten is gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie op strategisch niveau vanuit categoriemanagement Schoonmaak Rijk plaatsvindt. Het tactisch contractmanagement wordt gevoerd door Opdrachtgever. In Bijlage H is de communicatiematrix verder uitgewerkt. Opdrachtnemer vult deze in en gaat hier mee akkoord. Voor de overleggen op district, tactisch en strategisch niveau stelt Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan per niveau. Opdrachtnemer plant in overleg met Deelnemer de overlegcycli in en stelt de agenda op. De agenda wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren verspreid aan alle deelnemers door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt binnen 5 werkdagen voor een digitaal uitgewerkte verslaglegging van alle vormen van overleggen, inclusief besluiten en afsprakenlijst, en legt deze digitaal aan Opdrachtgever voor ter goedkeuring. Opdrachtgever geeft binnen 5 werkdagen een reactie (goedkeur of afkeur). Gespreksverslagen van het tactisch overleg worden ook digitaal verzonden aan categoriemanagement Schoonmaak Rijk. Alle correspondentie ten behoeve van categoriemanagement Schoonmaak Rijk levert Opdrachtnemer aan via cmschoonmaak@minszw.nl.
Eis 47	<i>Klachten- en complimentenprocedure</i> Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure, waarin de volgende aspecten zijn geborgd: • klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit en dienen in de status overzichten opgenomen te worden; • klachtafhandeling: klachten die het arbeidsproces van de pandgebruiker verstoren dienen binnen 48 uur na melding afgehandeld te zijn; • er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing; • Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt Opdrachtgever op de hoogte indien er niet direct een oplossing voorhanden is; • Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht; • klachten met een terugkerend karakter signaleert Opdrachtnemer proactief en worden (aan de hand van een plan van aanpak) met Opdrachtgever besproken; • een geaggregeerd overzicht van de klachten en complimenten maakt onderdeel uit van de management rapportage, zie Eis E.56. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening, administratieve afhandeling en overige klachten.

	<i>Toelichting</i> De klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt door Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen: • Waar en hoe kunnen de klachten en complimenten ingediend worden? • Hoe is de klachten- en complimentenprocedure intern georganiseerd? • Hoe ziet het escalatiemodel eruit? Opdrachtgever verstaat onder een klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Klachten worden behandeld volgens een vaste klachtenprocedure. Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen dienst, persoon of product.
--	--

Eisen milieu en mens

Eis 48	<i>Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (MVI-criteriatool)</i> Opdrachtnemer zorgt dat de allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers die Opdrachtnemer gebruikt 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.
Eis 49	<i>Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen (MVI-criteriatool)</i> Opdrachtnemer zorgt dat de schoonmaakmiddelen een minimale verdunningsverhouding van 1:100 hebben, met uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor het impregneren en beschermen van een mop worden gebruikt tijdens het wasproces. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer is in staat, wanneer Opdrachtgever dit verzoekt, om jaarlijks gegevens (commerciële naam en hoeveelheid in volume van de producten) en documentatie (inclusief relevante facturen of locatie inventarissen) aan Opdrachtgever te verstrekken waarin is aangegeven welke schoonmaakmiddelen zijn gebruikt. Voor elk product verstrekt Opdrachtnemer documentatie over de verdunningsverhouding (veiligheidsinformatiebladen, gebruiksaanwijzingen of andere relevante middelen). Wanneer een product in verschillende verdunningsverhoudingen wordt gebruikt, dan gebruikt Opdrachtnemer de meest gangbare verdunningsverhouding, zoals gestaafd met interne personeelsinstructies. Wanneer een product in verschillende verdunningsverhoudingen gebruikt kan worden, dan hanteert Opdrachtnemer de meest gangbare verdunningsverhouding, zoals gestaafd met interne personeelsinstructies. De verdunningsverhouding voor gebruiksklare producten moet als 1:1 worden aangegeven.
Eis 50	<i>Navulbare flacons (MVI-criteriatool)</i> Opdrachtnemer maakt voor schoonmaakmiddelen gebruik van navulbare flacons. <i>Toelichting</i> Navulling van deze navulbare flacons haalt Opdrachtnemer uit grootverpakkingen zoals jerrycans, cubitainers, of vergelijkbare verpakkingen. Deze dragen bij aan het verminderen van verpakkingsafval.
Eis 51	<i>Gebruik doseersystemen (MVI-criteriatool)</i> Opdrachtnemer maakt, voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksooplossing, gebruik van doseersystemen.

	<i>Toelichting</i> Onder doseersystemen verstaat Opdrachtgever een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt: het doseren van schoonmaakproducten. De leverancier van schoonmaakproducten dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het schoonmaakproduct in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
Eis 52	<i>Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal</i> Opdrachtnemer zorgt dat, wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton bestaat <i>Toelichting</i> Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Hierbij gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet Opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten. Mogelijke bewijsmiddelen • Technische productspecificaties van de verpakkingen of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Of gelijkwaardig.
Eis 53	<i>Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen</i> Opdrachtnemer geeft een toelichting op de verpakkingskeuze, waarbij Opdrachtnemer aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. <i>Toelichting</i> In de toelichting wordt ingegaan op: 1. De onderbouwing voor de verpakkingskeuze. 2. De wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader. 3. Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen. Mogelijke bewijsmiddelen • Bewijsstuk waaruit blijkt dat de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 zijn toegepast door inschrijver en/of zijn toeleverancier. Daarmee sluit de keuze voor verpakkingen in elk geval aan bij de Essentiële Eisen. • Of document waaruit blijkt dat een passend ander/eigen beoordelingskader is toegepast. • Of gelijkwaardig.
Eis 54	<i>Social Return (zie ook Beschrijvend document, paragraaf 2.12)</i> Opdrachtnemer dient minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst te besteden aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief. <i>Toelichting</i> Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht

	houdt op werk en inkomen. Opdrachtnemer vindt social return belangrijk en wil graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geeft Opdrachtgever de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht, hier is een nadere toelichting opgenomen. Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen: • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong) • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte. • Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers) • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. Opdrachtnemer maakt na gunning een Plan van aanpak social return en dient dit uiterlijk binnen twee (2) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijf Opdrachtnemer hoe social return toegepast gaat worden bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert; • de manier waarop Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert; • de wijze waarop Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op zijn initiatief; • de randvoorwaarden; • de planning. De Opdrachtgever keurt het Plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw Plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde Plan van aanpak. Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. U rapporteert inhoudelijk onder andere in een door Opdrachtgever beschikbaar gesteld systeem, momenteel is dit Wizzr. De voortgang wordt minimaal jaarlijks besproken tijdens het strategisch overleg.
--	---

Eisen facturatie

Eis 55	Facturatie Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende eisen voor de facturatie: • Betaling op basis van de ruimtestaat reguliere schoonmaak vindt automatisch 1x per maand plaats en omvat elke maand een vast bedrag. Dit bedrag is het totaal van de vaste werkzaamheden per jaar, gedeeld door 12 maanden; • in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar wordt, op basis van werkelijke afname bepaald of sprake is van een bijbetaling door Opdrachtgever of een terugbetaling door de Opdrachtnemer; • facturatie vindt plaats middels e-facturatie (Bijlage L); • extra opdrachten worden separaat gefactureerd; • de factuurdetails zijn transparant, gespecificeerd en herleidbaar naar de uitgevraagde diensten;
--------	---

	Opdrachtnemer factureert uiterlijk 1 jaar na het eerste tijdstip waarop Opdrachtnemer dit had mogen doen, wanneer Opdrachtnemer later dan 1 jaar factureert vervalt de aanspraak op vergoeding.
Eis 56	<i>Indexatie</i> De tarieven worden maximaal éénmaal per jaar – voor het eerst per 1 januari 2027 – bijgesteld, zowel opwaarts als neerwaarts, voor maximaal 12 opeenvolgende maanden. <i>Toelichting</i> Voor deze Overeenkomst is het CBS-indexcijfer voor CAO- lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (SBI 2008 812 Schoonmaakbedrijven), inclusief bijzondere beloning, prijsindex 2010=100', eerst-gepubliceerde cijfer van toepassing, waarbij de peilmaand augustus is. <i>Berekening</i> De indexatie wordt berekend aan de hand van onderstaande formule: $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand huidig jaar)} - \text{oude maand voorgaand jaar}}{\text{indexcijfer oude maand voorgaand jaar}} * 100\%$ <i>Werkwijze</i> Categoriemanagement Schoonmaak Rijk verstuurt jaarlijks in oktober per e-mail de berekening van het indexatiepercentage voor het komende jaar naar Opdrachtnemer. Het uiteindelijke indexatiepercentage wordt afgerond op 1 decimaal. Indien het bovengenoemde CBS- cijfer over de maand augustus niet vóór 20 oktober gepubliceerd wordt, zal het wel gepubliceerde cijfer 100% gelden voor de berekening. Opdrachtnemer stuurt binnen 10 werkdagen het aangepaste prijsblad (in MsExcel of vergelijkbaar) retour waarbij het indexatiepercentage op een herleidbare manier is verwerkt. In dit aangepaste model worden tarieven afgerond op 2 decimalen. De prijsaanpassingen worden pas geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door Categoriemanagement Schoonmaak Rijk. Indien Opdrachtnemer geen tijdig en/of correct aangepast prijsblad retourneert, vervalt het recht voor om het betreffende jaar te kunnen indexeren. In voorkomend geval (bijvoorbeeld bij het uitblijven van een retourzending in geval van een negatieve indexatie) kan de categorie ervoor kiezen om het prijsblad eenzijdig aan te passen. Indexering tussentijds of achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk.

Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

2. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook het Programma van Eisen.