

Bijlage 5 - Programma van Eisen

Hieronder vindt u het Programma van Eisen. In dit Programma van Eisen staan de inhoudelijke eisen beschreven welke van toepassing zijn voor de Europese aanbesteding ten behoeve van schoonmaakdienstverlening.

De inschrijver dient door het ondertekenen van Bijlage 2 'Formulier Algemene Gegevens' verklaart Inschrijver (combinatie) dat hij akkoord gaat met zijn inschrijving voldoet aan alle hieronder gestelde eisen en verklaart hij dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen. Indien Inschrijver niet of slechts gedeeltelijke akkoord gaat met, dan wel niet of niet volledig kan voldoen aan één of meerdere eisen, dan is de inschrijving ongeldig en zal deze niet verder worden beoordeeld. De inschrijver komt daarmee niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Dit document maakt integraal onderdeel uit van het beschrijvend document.

De aanbestedende dienst/Opdrachtgever heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, typen, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging 'of daaraan gelijkwaardig'

Nr.	Omschrijving eis
Algemene eisen & Uitvoeringseisen	
A & U-1	<u>Soort contract</u> Het schoonmaakcontract is resultaatgericht. Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht schoongemaakt worden. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden, aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau.
A & U-2	<u>Extra opdrachten (regie werk)</u> Door middel van een offerteaanvraag zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een offerte aanvragen voor extra werk. Pas nadat Opdrachtnemer een offerte heeft ingediend en Opdrachtgever deze offerte heeft goedgekeurd, kan het extra werk worden uitgevoerd. Ook voor extra opdrachten gelden de voorwaarden zoals gesteld in het Bestek en de Overeenkomst. Het staat Opdrachtgever vrij om ook bij derden een offerte aan te vragen en van deze aanbieding gebruik te maken. Er is derhalve geen sprake van gedwongen winkelnering bij Opdrachtnemer.
A & U- 3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande vernieuwingen en ontwikkelingen omtrent de dienstverlening.
A & U - 4	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever
A & U-5	<u>Inschrijver houdt rekening met de volgende uitgangspunten tijdens het verrichten van de schoonmaak:</u> ➤ De schoonmaak bij vrijwillige brandweerposten vindt altijd plaats na de oefenavond. (min. 1x per week). ➤ De schoonmaak bij consultatiebureaus dient voor of na de bezetting te worden gepland. ➤ De kantoor en vergaderruimten binnen de werklocaties van de brandweerkazernes dienen 5x per week te worden ingepland. ➤ Ambulanceposten dienen ook in het weekend te worden schoongemaakt. ➤ Spoelen van douches i.v.m. legionella preventie. Kranen/ tappunten die niet regelmatig gebruikt worden moeten eens in de 14 dagen gespoeld worden, minimaal 2 minuten. Opdrachtnemer zorgt voor een aftekenlijst. (vrijwilligers posten en ambulance)

	➤ Spinrag dient te allen tijde verwijderd te worden. ➤ Schrobputjes dienen, indien aanwezig, gelijk met de schrobbeurt gereinigd en bijgevuld te worden. ➤ Toetsenborden zijn extra opgenomen in de opleverstaat ➤ 24 uursposten brandweer dienen de slaapkamers en douches 5x per week worden ingepland. Het linnengoed is een verantwoordelijkheid van de ploeg.
A & U-6	<u>Afvalverwijdering</u> Bij Opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dat haar schoonmaakpersoneel na afloop van de dagelijkse werkzaamheden de afvoer van alle afvalstromen in kantoren, verkeersruimten e.d. in de toegewezen containers deponeert. Mocht in de toekomst meer afval worden gescheiden, dan dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken.
A & U-7	<u>Sanitaire artikelen</u> De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen en leveren van sanitaire verbruiksartikelen binnen de gebouwen uit het bestek Een overzicht van deze artikelen staat in de bijlage. Daar waar dispensers en/ of maandverband containers hangen van CWS dient de opdrachtnemer de producten aan te vullen/ ledigen en door te belasten naar Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvullen hiervan in de sanitaire- en overige ruimten waar sanitaire artikelen worden verbruikt. Voor een aantal locaties roept Opdrachtgever artikelen af bij Opdrachtnemer voor eigen voorraad. Vanuit deze voorraadlocaties worden de sanitaire artikelen verspreid onder andere locaties door Opdrachtgever. Deze artikelen worden beschikbaar gesteld in een artikellijst in AFAS. Opdrachtgever levert een excellijst aan met de te bestellen artikelen, zodat Opdrachtgever dit in AFAS kan importeren.
A & U- 9	<u>Wasmachines</u> Op de locaties van Opdrachtgever is er geen mogelijkheid voor het plaatsen van wasmachines. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor schone materialen.
A & U-10	<u>Werktijden</u> ➤ Schoonmaaktijden: tussen 07.30 en 18.00 uur. ➤ De werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, behoudens uitzonderingssituaties waar ook weekend schoonmaak wenselijk is, zoals benoemd in de ruimtestaat. Na gunning vindt per locatie afstemming plaats over de definitieve werktijden. De definitieve werktijden voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud worden door Opdrachtgever bepaald.
A & U-11	<u>Additionele werkzaamheden</u> Sommige locaties hebben additionele werkzaamheden: ➤ In – uitruimen van vaatwasser (Schelmseweg, Eusebius, Meander) ➤ Extra sanitair ronde in de middag (Meander) ➤ Binnenkant koelkasten 1x per kwartaal (Werklocaties in de pantry, Meander, Eusebius) ➤ Spinragen van de entree en het wassen van het entreeglas aan de binnen- en buitenzijde op basis van eenmaal per 4 weken in de periode van 1 april tot 1 oktober. (Meander). Deze dienen te worden opgenomen in het calculatieblad en werkprogramma's.

Opstart	
O-1	<u>Nulmeting</u> Na gunning krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met de Opdrachtgever en de huidige (vertrekkende) Opdrachtnemer(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden en de dagelijkse werkzaamheden conform afspraak. De dagelijkse werkzaamheden worden beoordeeld conform de huidige afspraak. Voor het vloeronderhoud wordt er gekeken of de werkzaamheden zijn uitgevoerd conform programma van eisen. Op basis van deze beoordeling spreekt Opdrachtnemer met de Opdrachtgever en de vertrekkende Opdrachtnemer af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Opdrachtnemer een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt. De nulmeting wordt uiterlijk vier weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.
O-2	<u>Achterstallig onderhoud beschermstoffen</u> Indien uit de nulmeting, voorafgaand aan het contract, blijkt dat een bestaande linoleum- of PVC-vloer dermate vervuild is en er oude, niet-hechtende polymeerlagen aanwezig zijn, meldt de huidige leverancier dit vooraf. De huidige leverancier doet vervolgens een voorstel voor een behandeling waarbij zowel de vervuiling als de oude polymeerlagen volledig en vakkundig worden verwijderd en de vloer opnieuw wordt geconserveerd.
O-3	<u>Eindmeting einde contract</u> Aan het einde van de te sluiten Dienstverleningsovereenkomst zal een eindmeting uitgevoerd worden. Indien de kwaliteit van de eindmeting onder het afgesproken niveau ligt, heeft de vertrekkende Opdrachtnemer eenmaal de kans om te herstellen. Is de kwaliteit dan nog steeds onvoldoende dan zal de laatste (maand)factuur niet worden betaald. Mochten de herstelwerkzaamheden hoger uitvallen dan de laatste (maand)factuur, dan zullen deze kosten in rekening worden gebracht bij vertrekkende Opdrachtnemer.
O-4	<u>Planning/ implementatieplan</u> Ten aanzien van de opstart van het contract dient Opdrachtnemer een implementatieplan, inclusief een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Dit implementatieplan dient minimaal 6 weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In dit plan dient extra aandacht te worden gegeven aan communicatie richting gebruikers van de panden en de werkroosters van de haar medewerkers. Dit werkrooster dient uiterlijk twee weken voor aanvang van de werkzaamheden bekend te zijn.

Personeel	
P-1	<u>VOG</u> Uw medewerkers zijn in het bezit van een VOG, behorende bij de uitoefening van hun functie. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever het beschikken over een VOG van haar medewerkers aantonen.
P-2	<u>Communicatie</u> Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk. Dit mag in het Nederlands (minimaal taalniveau A2) of Engels. Direct leidinggevend beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.

P-3	<u>Bezwaarlijk gedrag</u> Bij ernstige bezwaren van Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen 1 werkdag voor vervanging zorgdragen. Als daar naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan Opdrachtgever een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot zijn gebouwen weigeren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.
P-4	<u>Flexpool medewerkers</u> Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Als het vaste personeel van Opdrachtnemer verhinderd is, dienen er vaste invalkrachten door het schoonmaakbedrijf ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van tevoren bekend te zijn met de gebouwen en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak binnen het betreffende gebouw. Deze medewerkers dienen op de locatie door Opdrachtnemer begeleid en geïnstrueerd te worden.
P-5	<u>Vakbekwaam personeel</u> De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de Opdrachtnemer ervoor garant dat eventueel bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
P-6	<u>Onder aanneming</u> Onder aanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van de opdrachtgever. Indien de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de Opdrachtnemer optreden als contractpartij en is de Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in Onder aanneming worden gegeven. De Opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Indien de Opdrachtnemer overweegt een onderaannemer in te schakelen, wordt dit in de inschrijving van de Opdrachtnemer opgenomen onder vermelding van de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf. De toegang tot de panden dient door de opdrachtnemer te worden geregeld conform het sleutelplan.
P-7	<u>Overname personeel</u> Bij gunning hanteert de Opdrachtnemer 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 middels bijlage 10, overzicht overname personeel. 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer een personeelsoverzicht op in de aan te leveren managementinformatie. Indien een medewerker niet meer werkzaam is op de locatie(s) van de opdrachtgever 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.
P-8	<u>Tijdregistratie</u> Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst de opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De Opdrachtnemer wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend

	personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
P-9	<u>Veiligheid & RIE</u> 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 Opdrachtnemer op de locatie(s) van de opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat de Opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden. Ondermeer om reden van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever. Na gunning voert de Opdrachtnemer per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht genomen. De Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking.
P-10	<u>Gebruik materialen</u> De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald. De Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, binnen 24 uur aan de opdrachtgever.
P-11	<u>Opleidingseisen leidinggevenden</u> Voor de objectleider geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de diploma's: "Basismodule algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevenden Schoonmaakonderhoud" of vergelijkbaar en SVS-diploma "DKS" of vergelijkbaar.
P-12	<u>Opleidingseisen uitvoerend personeel</u> 100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een schoonmaakinstructie te hebben gekregen. Scholing dient conform de CAO (zie eis P-7) te worden uitgevoerd. Iedere medewerker dient binnen 12 maanden na indiensttreding in het bezit te zijn van een RAS-diploma of gelijkwaardig.
P-13	<u>Werkkleding</u> Het personeel van Opdrachtnemer is representatief. Alle medewerk(st)ers dragen op de locatie van de Opdrachtgever verplicht werkkleding en dichte schoenen. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone werkkleding dragen. De verstrekte werkkleding dient herkenbaar te zijn voor de Opdrachtgever. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook handschoenen, mondkapjes ed. dienen in het uurtarief te zijn opgenomen.

Wetgeving & Regels

W & R -1	<u>Arbo- wetgeving</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbo-wetgeving.
W & R-2	<u>CAO</u> Opdrachtnemer past de CAO Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf toe, ook voor wat betreft de vergoeding van reiskosten en overige kosten in het kader van eventuele dienstreizen. Tevens houdt Opdrachtnemer zich aan de geldende wet- en regelgeving en voldoet aan de eisen van goed werkgeverschap.
W & R-3	<u>Code Verantwoordelijk marktgedrag</u> Marktgedrag Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en heeft deze bij aanvang van het contract (aantoonbaar) ondertekend.
W & R-4	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.
W & R-5	<u>Reclame-uitingen</u> De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever. Indien u toestemming krijgt, mag u de naam en/of logo alleen gebruiken tijdens de looptijd van de overeenkomst.
W & R-6	<u>Media-uitingen</u> Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf
W & R-7	<u>Keuring machines</u> Arbeidsmiddelen, waaronder elektrisch gereedschap, dienen periodiek te worden gekeurd. Elektrisch gereedschap, waaronder schoonmaakmachines, dienen conform de Richtlijn arbeidsmiddelen, NEN3140 voor laagspanning, te worden gekeurd. Er dient van alle machines die permanent op de locatie aanwezig zijn een kopie van het keuringrapport in het logboek aanwezig te zijn. De permanente dan wel incidenteel in te zetten machines dienen voorzien te zijn van een actuele keuringssticker.
W & R-8	<u>Sleutels en toegangspas</u> Opdrachtgever verstrekt sleutels en/of alarmtags aan Opdrachtnemer voor toegang tot en het afsluiten van het pand. Het aantal sleutels en alarmtags is afhankelijk van de locatie. De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels / tags zullen door Opdrachtnemer worden verwerkt in een zogeheten sleutelplan. Het sleutelplan wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd en Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren over actuele wijzigingen. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de sleutel en tags. In geval van verlies van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels, dient Opdrachtnemer dit terstond te melden aan Opdrachtgever. Verlies van sleutels leidt tot het in rekening brengen van kosten die het gevolg zijn van dit verlies.

	Schade als gevolg van het niet (juist) afsluiten van de gebouwen wordt verhaald op Opdrachtnemer. De sleutel mag niet gebruikt worden om derden (zonder overleg) toegang te verlenen tot het gebouw van Opdrachtgever. Personeel van Opdrachtnemer mag geen derden binnenlaten in het gebouw van Opdrachtgever.
W & R-9	<u>RI&E</u> Opdrachtnemer dient te beschikken over een actueel en een door de arbodienst goedgekeurde risico-inventarisatie en evaluatie, genoemd RI&E. Binnen 3 maanden na gunning dient door Opdrachtnemer een risico-inventarisatie (RI&E) plaats te vinden. Uitkomsten van deze inventarisatie dienen aan Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld. Kosten voor uitvoeren RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
W & R-10	<u>Privacy reglement</u> Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG). NOTE: Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer bewijsstuk(ken) aan te leveren voorafgaand aan definitieve gunning.

Managementinformatie & Communicatie	
M & C-1	<u>Contactpersoon</u> Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst één vaste contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn vervanger dienen volledig op de hoogte te zijn van de overeenkomst / gemaakte afspraken. Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, een van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met opdrachtgever.
M & C-2	<u>Evaluatiegesprekken</u> Gedurende de contractperiode vindt er evaluatie plaats tussen Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer. De dienstverlening wordt minimaal volgens onderstaand schema besproken: - Operationeel: via logboek/gebouwboek op locatie en meldingen vanuit ultimo - Tactisch: 4x per jaar (per kwartaal) met Contractverantwoordelijke en Coördinator gebouwen van VGGM - Strategisch: 1x per jaar met Contracteigenaar en Contactverantwoordelijk van VGGM Het initiatief voor de tactisch kwartaal overleggen en het strategisch overleg ligt bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer notuleert deze overleggen. Voorafgaand dient de opdrachtnemer de managementinformatie aan te leveren.
M & C-3	<u>Managementrapportages</u> Opdrachtnemer dient de managementrapportage elk kwartaal, uiterlijk twee weken voor het nieuwe kwartaal aan te leveren. De managementrapportage omvat: ➤ Overzicht van gemaakte meldingen/klachten (pand, datum, responstijd, oplossing)

	➤ Overzicht van schoonmaak medewerkers/leiding en benodigde trainingen en VOG (zie eis personeel) ➤ Overzicht van de uitgevoerde periodieke werkzaamheden (inclusief vloeronderhoud) en vooruitzicht volgende kwartaal. ➤ Overzicht van extra opdrachten. ➤ Overzicht van gelopen DKS controles en haar resultaten. ➤ Uitslag klanttevredenheid/belevingsmeting (1x per jaar) ➤ Verbeterplannen na negatieve vsr controle.
M & C-4	<u>Gebouwinformatieboek & Logboek</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er een gebouwinformatieboek aanwezig is. Dit boek bevat informatie over: werkprogramma's, ruimtestaten, taakkaarten, bedrijfsinformatie, productinformatie- en veiligheidsbladen, planning periodieke werkzaamheden, BHV, veiligheidsreglementen, etc. Verder bevat het gebouwinformatieboek alle actuele contactgegevens van Opdrachtnemer welke voor Opdrachtgever relevant zijn. Dit gebouwboek is tevens het communicatiemiddel voor operationeel contact in het pand (logboek).
M & C-5	<u>Planning periodieke werkzaamheden</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever aan het begin van ieder kalenderjaar per locatie een planning met weeknummers ontvangt voor de periodieke werkzaamheden.
M & C-6	<u>Klachtenafhandeling</u> Inzake de klachtenafhandeling is afgesproken dat Opdrachtgever een klacht zal beoordelen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten. Betreft het een klacht, dan zal Opdrachtnemer hierover direct in kennis worden gesteld. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen meldingen, verstoringen en/of klachten over het schoonmaakproces. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende procedure op te volgen: ➤ verstoringen van óf klachten over het reguliere schoonmaakproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld; ➤ bij ernstige verstoringen, waaronder calamiteiten, geldt een reactietijd van 1 uur; ➤ daarnaast dient van alle ontvangen meldingen, verstoringen en klachten op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; ➤ alle klachten die per email, per telefoon of in een formeel overleg door de contractbeheerder en/of Opdrachtgever worden gemeld, dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.

Prijzen & Facturatie	
P & F-1	<u>Prijzen</u> De prijs is inclusief alle kosten, zoals verpakking, logistiek, administratie, portokosten e.d. Alleen de daadwerkelijk afgenomen artikelen kunnen worden verrekend. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
P & F-2	<u>Facturatie</u>

	De vaste aanneemsom facturatie geschied per maand. Op de verzamelfactuur per maand staan drie geleverde diensten (factuurregels) per locatie. Verzamelfactuur: - Glasbewassing - Regulier Schoonmaakonderhoud Verzamelfactuur: - Sanitaire/facilitaire artikelen Opdrachtnemer factureert conform UBL- facturering. Voor UBL-facturering is het belangrijk dat: ➤ Elke regel een unieke dienst/locatie-combinatie bevat. ➤ BTW per regel wordt gespecificeerd. ➤ De factuur als XML-bestand wordt gegenereerd volgens UBL 2.1 of 2.3 standaard.
P & F -3	<u>Creditnota's</u> Creditnota's dienen separaat digitaal verstuurd te worden, onder vermelding van het inkoopordernummer/routenummer van de nadere opdracht, waarop de creditnota betrekking heeft.
P & F- 4	Eventuele creditering bij onjuiste facturering, zal door Opdrachtnemer plaatsvinden binnen 30 dagen na constatering daarvan dan wel verzoek daartoe door Opdrachtgever.
P & F-4	<u>Prijzen specialistisch vloeronderhoud, glas- en gevel reiniging</u> Kosten voor specialistisch (vloer-)onderhoud, periodieke extra werkzaamheden glas- en gevelreiniging dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt in het calculatieblad. Een kopie van de getekende werkbom wordt bij de factuur bijgevoegd.
P & F-5	<u>Regie werk</u> Een inkooporder voor regiewerkzaamheden wordt digitaal vanuit AFAS verstrekt in de vorm van een inkooporder. Regie werk dient onder vermelding van het inkoopordernummer te worden gefactureerd.

Glasbewassing & Gevelreiniging	
G & G -1	<u>Glasbewassing</u> Glasbewassing maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. Opdrachtgever is echter vrij deze bij derden onder te brengen. Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het volgende glas: - Gevelglas buiten (inclusief polycarbonaat of acrylaat ramen in overhead roldeuren) - Gevelglas binnen (inclusief polycarbonaat of acrylaat ramen in overhead roldeuren) - Separatieglas dubbelzijdig Al het glas dient 2x per jaar gewassen te worden. Ten aanzien van de glasbewassing gelden onderstaande eisen: ➤ Bij het opgeven van de tarieven voor de glasbewassing dient Opdrachtnemer uit te gaan van een prijs per m² per beurt. De prijzen dienen te worden opgesplitst in:

	➤ 1)Binnengevelglas (incl. omlijsting met een maximale breedte van 40 cm); 2) Separatieglas (incl. omlijsting met een maximale breedte van 15 cm); 3) Buitengevelglas, al dan niet transparant (incl. omlijsting met een maximale breedte van 40 cm). ➤ Bij het opstellen van de verrekenprijzen dient Opdrachtnemer per gebouw met de aanwezige moeilijkheidsgraden rekening te houden. ➤ Indien Opdrachtnemer de werkzaamheden door een onderaannemer laat uitvoeren, dient Opdrachtnemer hiervan de naam door te geven aan Opdrachtnemer. ➤ De glazenwassers dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in het convenant gevelreiniging. ➤ Boedelen/gevelbeplating dient 1x per jaar te worden gewassen.
G & G-2	<u>Scope glasbewassing</u> Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt verstaan alle vervuiling, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de inschrijver dit vooraf aan de opdrachtgever door te geven.
G & G – 3	<u>Gevelreiniging</u> Voor gevelreiniging worden staffelprijzen opgevraagd in de invul tabellen. Aangezien Opdrachtgever de betreffende vierkante meters niet inzichtelijk heeft dienen deze gegevens na gunning door de opdrachtnemer (kosteloos) ingemeten te worden voordat de werkzaamheden worden uitgevoerd.
G & G - 4	Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum mei 2021. 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 de opdrachtgever 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.
G & G- 5	<u>Planning Glasbewassing</u> ➤ 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 de opdrachtgever over de data van uitvoering en oplevering. ➤ Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de opdrachtgever schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.
G & G-6	<u>Voorwaarden uitvoering</u> ➤ 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 de opdrachtgever. ➤ Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan de opdrachtgever. 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 de opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.
--	---

	Vloeronderhoud
V-1	<u>Regulier vloeronderhoud</u> Regulier vloeronderhoud dient verdisconteerd te worden in het regulier uurtarief om zodoende het opleverniveau te halen. Onder regulier vloeronderhoud wordt verstaan: • Stofzuigen; • Moppen; • Wissen; • vlek verwijderen.
V-2	<u>Specialistisch periodiek vloeronderhoud</u> Het specialistisch periodiek vloeronderhoud (zoals schrobben, conserveren en sprayen) maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. Het staat Opdrachtgever echter vrij om voor de aanvang van de Overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst deze werkzaamheden (per locatie) uit de Overeenkomst te halen.
V-3	<u>Frequentie specialistisch vloeronderhoud</u> De specialistische periodieke onderhoudsbeurten en de frequentie daarvan zijn opgenomen in het calculatieblad. Opdrachtgever kan bepalen om de frequentie gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen. Opdrachtnemer geeft voor aanvang een concept planning. Opdrachtgever verwacht een proactieve rol van Opdrachtnemer om te voldoen aan de ruimtestaat.
V-4	<u>In- en uitruimen</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de inventaris van de ruimten. Alle ruimten dienen na het inruimen op dezelfde wijze te zijn ingericht als vóór het uitruimen het geval was. Van niet juist ingerichte ruimten dient het meubilair alsnog op een correcte wijze terug geplaatst te worden. Kosten voor het in- en uitruimen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
V-5	<u>Voorwaarden strippen en conserveren</u> Overige voorwaarden bij het strippen en conserveren: ➤ Opdrachtgever bepaalt de te gebruiken middelen en de glansgraad (mat, zijde- of hoogglans); ➤ Toegepaste polymeerdispersies zijn van hoogwaardige kwaliteit, bevatten PU-bestanddelen en zijn duurzaam; ➤ Opdrachtnemer werkt volgens de gestelde (onderhouds) voorschriften van de vloerfabrikant en zodanig dat eventuele garantie behouden blijft. ➤ Bij nieuwe vloerafwerkingen die fabrieksmatig zijn beschermd (bijvoorbeeld marmoleum van Forbo Topshield 2 of PVC vloerbedekkingen) wordt de vloer alleen periodiek conform voorschriften gereinigd en uitgewreven.

	Kwaliteit
K - 1	<u>DKS controles</u> Middels het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS) zal minimaal maandelijks per locatie per taak een kwaliteitsmeting door Opdrachtnemer uitgevoerd worden. De uitslagen van de DKS metingen worden door Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen gemaïld naar de contactpersonen van Opdrachtgever.
K - 2	<u>Kwaliteitsmetingen</u> Opdrachtgever is voornemens kwaliteitsmetingen door een erkend door een erkend onafhankelijk gediplomeerde VSR kwaliteitscontroleur of -inspecteur te laten uitvoeren. Dit zijn VSR-metingen. Opdrachtgever heeft het recht om inspectie(s) wel of niet aan te kondigen. Opdrachtgever is vrij om de frequentie van de kwaliteitsmetingen en de wijze van aankondiging aan te passen. De uitkomst van elke kwaliteitsmeting wordt binnen vijf werkdagen, digitaal, in het bezit van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesteld.
K - 3	<u>Klanttevredenheidsonderzoek</u> De opdrachtnemer voert minimaal één (1) keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit onder de relevante stakeholders van de opdrachtgever. De gemiddelde score uit het klanttevredenheidsonderzoek bedraagt minimaal een 7,0 op een schaal van 1 tot 10. Indien de gemiddelde score lager is dan 7,0, dient de opdrachtnemer binnen vier (4) weken na vaststelling van de resultaten een verbeterplan op te stellen en ter goedkeuring voor te leggen aan de opdrachtgever. De uitvoering van dit plan wordt gemonitord door de betreffende contract manager.
K - 4	<u>Verbeterplannen</u> Bij onvoldoende op een externe kwaliteitscontrole levert Opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan aan. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over hoe de geconstateerde gebreken worden opgelost en over de gedane acties om de gebreken in de toekomst te voorkomen.
K - 5	<u>Her controles</u> Blijkt uit de uitkomst van een kwaliteitscontrole dat een locatie niet voldoet aan de gestelde minimum kwaliteitseisen (minimaal één van de categorieën scoort een onvoldoende), dan wordt er een her-controle uitgevoerd op alle categorieën. De periode tussen een kwaliteitscontrole en de her- controle zal minimaal zeven (7) werkdagen en maximaal twintig (20) werkdagen, na versturen van het rapport, bedragen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over hoe de geconstateerde gebreken zijn opgelost en informeert de Opdrachtgever over de gedane acties om de gebreken in de toekomst te voorkomen.
K - 6	<u>Kosten controles</u> De kosten voor de reguliere kwaliteitscontroles zijn voor rekening van Opdrachtgever. De kosten voor een herinspectie zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Deze worden 1 op 1 doorbelast aan de Opdrachtnemer.
K-7	<u>Malusregeling</u> Aan de uitkomst van de kwaliteitscontroles is door de Aanbestedende Dienst een malusregeling gekoppeld. De malus is van toepassing indien blijkt dat de uitkomst van een reguliere controle is afgekeurd en een hercontrole dit oordeel bevestigt. In dat geval wordt het door Opdrachtnemer aangeboden kortingspercentage (X), zoals opgenomen in gunningscriterium 3 van het

	Beschrijvend Document (paragraaf 7.2.3) en in Bijlage 13 – Kwaliteitsgarantie, toegepast op de maandfactuur. Het kortingspercentage X bedraagt minimaal 25% en maximaal 100%. Indien een lager percentage of geen percentage is ingevuld, geldt 25%. Indien een hoger percentage dan 100% is ingevuld, geldt 100%. De maandfactuur is de termijn waarin de kwaliteitscontrole heeft plaatsgevonden. De Aanbestedende Dienst zal de malus bevestigen zodra de inhoud van het beoordelingsrapport vaststaat. Indien het niet mogelijk is de korting op de betreffende of een volgende termijn toe te passen, dient de Opdrachtnemer het hiermee gemoeide bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van de bevestiging aan de Aanbestedende Dienst te voldoen.
--	--