

Programma van Eisen

Europese Aanbesteding Schoonmaak en Glasbewassing

Perceel 2: gemalen



Waterschap De Dommel

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1 Inleiding.....	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Doelstelling	3
2 Schoonmaakonderhoud.....	4
2.1 Beschrijving 'schoonmaakonderhoud'	4
2.2 RI&E Schoonmaakonderhoud	4
2.3 Uitgangspunten en prijsopgave schoonmaakwerkzaamheden	4
2.4 Scope (perceel 2)	4
3 Functionele eisen.....	6
3.1 Overzicht functionele eisen	6
4 Niet-functionele eisen	8
4.1 Overzicht niet-functionele eisen	8
5 Contractbeheer	9
5.1 Extra opdrachten	9
5.2 Facturatie	9
5.3 Mutaties	10
6 Kwaliteitsbeheer.....	11
6.1 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) - Kwaliteit	11
6.2 Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode.....	11
6.3 Overzicht afgesproken KPI	12
7 Personeel.....	13
7.1 Kwalificaties uitvoerend personeel	13
7.2 Kledingvoorschriften	13
7.3 VOG verklaring	13
7.4 Overig	13
8 Uitvoering dienstverlening	14
8.1 Onderaanneming.....	14
8.2 Betreding van de locaties	14
8.2.1 Toegang tot de gemalen.....	14
9 Voorbereiding en start van de overeenkomst.....	15
10 MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving.....	16
10.1 MVI criteria.....	16
10.2 Gedragsregels bedrijfsvoering.....	16
11 Prijs, indexering en CAO	17
11.1 Overeenkomst	17
11.2 Prijs.....	17
11.3 Indexering	17

12	Toelichting opgave prijs	19
12.1	Invulinstructies	19
12.2	Uitgangspunten algemeen.....	19

1 Inleiding

In dit document wordt een nadere omschrijving en toelichting gegeven over de technische specificaties van de Opdracht.

Tijdens de looptijd van het contract kan dit document gebruiken als naslagwerk.

Door in te schrijven op deze Opdracht, verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de genoemde procedures. Daarnaast verklaart Inschrijver dat zij, indien van toepassing, de gevraagde bijlagen/ bewijsstukken toevoegt.

In dit document worden een aantal begrippen en termen gebruikt, gebaseerd op het SIS-Trefwoordenregister van Vereniging Schoonmaak Research (<https://www.vsr-schoonmaak.nl/kennisbank/trefwoorden>). Deze zijn opgenomen in PVE01. "Bijlagen Programma van Eisen - Uitleg".

1.1 Aanleiding

Waterschap De Dommel beheert gemalen verspreid over het beheergebied in de provincie Noord-Brabant, verdeeld over de regio's Biest-Houtakker, Boxtel, Eindhoven, Haaren, Hapert, Sint-Oedenrode, Soerendonk, Tilburg. De gemalen variëren in omvang, capaciteit en technische complexiteit (van kleine tussengemalen tot grotere hoofdgemalen en procesgebouwen).

Het waterschap wenst een gekwalificeerde marktpartij te contracteren en heeft dit Programma van Eisen opgesteld als basis voor de aanbesteding.

1.2 Doelstelling

Het doel van dit Programma van Eisen is het vastleggen van alle functionele en niet-functionele eisen waaraan de schoonmaakdienstverlening voor de gemalen (inclusief procesgebouwen) moet voldoen. Het PvE dient als leidraad voor potentiële Inschrijvers en als toetsingskader voor de beoordeling van offertes. Daarnaast dient de Opdrachtnemer een beeldbestek op te stellen/aan te vullen en voorafgaand aan de uitvoering een demo te verstrekken.

2 Schoonmaakonderhoud

Schoonmaakonderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

2.1 Beschrijving 'schoonmaakonderhoud'

Onder "schoonmaakonderhoud" wordt verstaan het verwijderen van vuil en andere elementen die storend zijn voor mens en dier, materiaal en/of omgeving.

Bij de uitvoering van deze Opdracht is sprake van een inspanningsgerichte overeenkomstvorm:

- **Inspanningsgerichte overeenkomst (taakgericht):**
Bij deze vorm is de beschrijving van uit te voeren werkzaamheden (aangevuld met foto's en beeldbestek) conform dit PvE leidend.

2.2 RI&E Schoonmaakonderhoud

Alle opgedragen schoonmaakwerkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden, moeten worden uitgevoerd in lijn met de doelstellingen en maatregelen uit het ARBO-convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de Arbowetgeving door zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

In het kader van veiligheid en arbo is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever met betrekking tot alle ingezette medewerkers op het project. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het tijdig informeren, instrueren en opleiden van zijn medewerkers over relevante wijzigingen en ontwikkelingen binnen de Arbowetgeving.

De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat alle verstrekte instructies en veiligheidsmeldingen worden gelezen, begrepen en toegepast door zijn medewerkers.

Tot slot dient de Opdrachtnemer de AAS-lijsten¹ actief te beheren en actueel te houden.

2.3 Uitgangspunten en prijsopgave schoonmaakwerkzaamheden

De schoonmaak wordt één keer per jaar uitgevoerd voor gemalen in categorie C en D, en één keer per 2 jaar voor gemalen in categorie A en B.

Zie voor adressen, foto's en categorieën de bijlage **PVE02**. "Overzicht gemalen Waterschap De Dommel".

In de prijsopgavebladen, opgenomen in onderdeel 'Prijs' dient de Inschrijver de benodigde uren en bijbehorende kosten voor de schoonmaakwerkzaamheden gemalen in te vullen. Hierbij dient naast materialen en middelen tevens rekening gehouden te worden met reiskosten.

2.4 Scope (perceel 2)

De scope van dit Programma van Eisen omvat de schoonmaak van gemalen van Waterschap De Dommel. De gemalen zijn verdeeld over de volgende regio's: Biest-Houtakker, Bostel, Eindhoven, Haaren, Hapert, Sint-Oedenrode, Soerendonk, Tilburg. De scope omvat:

- Technische ruimtes en procesruimtes
- Zuigkelders en pompkelders
- Leidingwerk, pompen en appendages (tenzij draaiend) - uitwendig
- Vloeren (schrobben), wanden (ragen), plafonds en tegelwanden (nat reinigen)
- Sanitaire voorzieningen
- Buizen, randen, richels en bovenzijde van kasten
- Trappen, looppaden en bordessen
- Ramen wassen waar mogelijk; indien niet bereikbaar stofvrij maken
- Spinrag en (groene) aanslag verwijderen binnen- en buitenzijde
- Hekwerk: alleen toegangspoort reinigen

¹ Arbo Aandachtspunten bij het aanbesteden van Schoonmaakonderhoud

- Putdeksels (inclusief eventueel aanwezige betonvloer/stoep/verhardingen), luiken (traanplaat) schoonmaken en (groene) aanslag verwijderen
- Graffiti altijd verwijderen (buitenzijde met hogedruk)
- Zwerfafval verwijderen en afvoeren

De opdracht voor perceel 2 heeft een begrote waarde van €3.000.000,00 exclusief btw over de gehele contractduur.

Dit heeft te maken met de verwachting vanuit Opdrachtgever dat er in de toekomst nog veel locaties bij gaan komen.

Schoonmaakwerkzaamheden loodsen / werkplaatsen

Op 5 locaties dienen 2 x per jaar de volgende werkzaamheden te worden uitgevoerd:

- Verwijderen van losliggende elementen (snippers, spanen, zwerfvuil etc.)
- Schrobben van vloeren
- Spinrag en los stof verwijderen van bovenliggende spanten, leidingen, armaturen, muren, etc.

Locaties en oppervlakten zijn gespecificeerd in betreffend tabblad van de bijlage **PRI01. Inschrijvingsdocument**.

Afroepwerkzaamheden

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gemalen en procesgebouwen op afroep extra te laten reinigen.

De volgende werkzaamheden kunnen bijvoorbeeld op afroep worden uitgevraagd:

- Het schoonmaken van zonnepanelen;
- Extra schoonmaak na werkzaamheden;
- Terrein zuivering in verband met open dag.

Opdrachtgever heeft een indicatief aantal uur op jaarbasis (500 uur) opgenomen voor regiewerkzaamheden. U dient hiervoor in de bijlage **PRI01. Inschrijvingsdocument** bijbehorend tarief in te vullen.

Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze aantallen. Deze aantallen kunnen niet worden geïnterpreteerd als afnameverplichting of afnamegarantie en zijn slechts indicatief.

3 Functionele eisen

De functionele eisen beschrijven wát de Odrachtnemer moet leveren: de concrete werkzaamheden, deliverables en resultaten die onderdeel uitmaken van de schoonmaakdienstverlening.

3.1 Overzicht functionele eisen

Nr.	Eis	Toelichting
F-01	Alle worden conform de aangegeven frequentie volledig gereinigd.	De reiniging conform aangegeven frequentie is noodzakelijk om de operationele continuïteit te waarborgen.
F-02	De zuigkelders en pompkelders worden leeggemaakt, gereinigd en ontdaan van slib, vet en overig afval.	Ophoping van slib en vet in zuigkelders kan leiden tot storingen aan pompen en verminderde capaciteit. Alle vaste en vloeibare afvalstoffen dienen te worden afgevoerd en verwerkt conform wet- en regelgeving.
F-03	Alle technische en procesruimtes worden grondig schoongemaakt (ongeacht hoogte): vloeren schrobben, wanden ragen, plafonds reinigen, kabelgoten en leidingwerk afnemen.	Stof, vuil en vochtophoping in technische ruimtes kan leiden tot corrosie, ongedierte en onveilige werkomstandigheden. De ruimtes dienen na reiniging stofvrij en droog te worden opgeleverd.
F-04	De gehele inventaris (met uitzondering van elektrische en draaiende delen) wordt stofvrij gemaakt en gereinigd.	Stofophoping op horizontale vlakken en bovenzijden van kasten vormt een risico voor de luchtkwaliteit en kan bijdragen aan corrosie en brandgevaar. Alle horizontale oppervlakken dienen te worden meegenomen.
F-05	Tegelwanden worden nat gereinigd.	Tegelwanden in natte ruimtes zijn gevoelig voor alg- en schimmelvorming en dienen nat te worden gereinigd voor een hygiënisch resultaat.
F-06	Trappen, looppaden en bordessen worden schoongemaakt en vrij gemaakt van vuil en gladheid.	Schone trappen, paden en bordessen zijn essentieel voor de veiligheid van medewerkers en bezoekers. Gladheid vormt een direct veiligheidsrisico.
F-07	Sanitaire voorzieningen in de gemalen worden grondig gereinigd en gedesinfecteerd.	Hygiëne van sanitaire ruimtes is van belang voor de arbeidsomstandigheden van medewerkers die de gemalen bezoeken. Toiletten, wastafels en eventuele doucheruimtes worden meegenomen.
F-08	Pompen, appendages (tenzij draaiend) en leidingwerk worden uitwendig gereinigd.	Uitwendige reiniging maakt visuele inspectie mogelijk en voorkomt corrosie door ophoping van vuil en chemische stoffen. Dit betreft geen inwendige reiniging of onderhoud aan de pompen zelf.
F-09	Spinrag en (groene) aanslag worden verwijderd, zowel binnen als buiten het gemaal.	Spinrag en (groene) aanslag geven een onverzorgd beeld en kunnen op termijn schade veroorzaken aan oppervlakken en coatings. Groene aanslag op buitenoppervlakken wordt eveneens verwijderd.
F-10	Graffiti wordt altijd verwijderd. De buitenzijde wordt met hogedruk gereinigd.	Graffiti dient altijd te worden verwijderd om vandalisme te ontmoedigen en het aanzicht van de gemalen toonbaar te houden. Voor de buitenzijde wordt hogedrukreiniging toegepast.
F-11	Zwerfafval rondom en in de gemalen wordt verwijderd en afgevoerd.	Zwerfafval vormt een risico voor de bedrijfsvoering en geeft een onverzorgd beeld. Al het zwerfafval wordt verzameld en afgevoerd.
F-12	Putdeksels en luiken van traanplaat worden schoongemaakt en ontdaan van groene aanslag. Gietijzere putdeksels worden niet gereinigd.	Traanplaten dienen schoon en stroef te blijven voor de veiligheid. Gietijzere deksels worden niet gereinigd om beschadiging te voorkomen.
F-13	Vrijkomend afval wordt afgevoerd en verwerkt conform de geldende milieuwetgeving (indien van toepassing).	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte afvoer en verwerking van alle vrijkomende afvalstoffen. Bewijsstukken van afvoer (weegbonnen, afleverbewijzen) dienen te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
F-14	Uitsluitend passende schoonmaakmiddelen en materialen behorend bij de aard van de werkzaamheden, en middelen op biologische basis worden gebruikt.	Als voorbeeld voor passend wordt gezien: telescoopstelen met een langere reikwijdte. Vanwege de nabijheid van oppervlaktewater en de milieugevoeligheid van de locaties mogen uitsluitend biologisch afbreekbare middelen worden toegepast. De opdrachtnemer toont dit aan met veiligheidsinformatiebladen.

Nr.	Eis	Toelichting
F-15	De opdrachtnemer voorziet zelf in water voor de reinigingswerkzaamheden. Een deel van de locaties is voorzien van water, en een deel niet.	Op de gemaallocaties is geen wateraansluiting met genoeg druk om te reinigen beschikbaar. De opdrachtnemer dient zelf voldoende water mee te nemen of een watertank in te zetten. Indien er wel ergens water aanwezig, betreft dit geen drinkwater (proceswater).
F-16	Per gemaal wordt een schoonmaakrapport opgesteld met bevindingen, foto's (voor en na) en eventuele bijzonderheden. Hierin dienen tevens uren en gebruikte materialen te worden aangegeven.	De rapportage dient als bewijs van uitgevoerde werkzaamheden en als input voor het onderhoudsplanningsysteem van het waterschap.
F-17	Geconstateerde gebreken, veiligheidsrisico's of afwijkingen worden gesignaleerd en direct gemeld aan de opdrachtgever.	Vroegtijdige signalering van gebreken kan grotere schade en hogere kosten voorkomen. De opdrachtnemer heeft een actieve signaleringsfunctie en meldt alle waargenomen afwijkingen, lekkages, corrosie of veiligheidsrisico's.
F-18	De opdrachtnemer stemt de planning per gemaal vooraf af met de beheerder/opzichter van Waterschap De Dommel. De planning wordt samen met het waterschap opgesteld.	Gemalen mogen niet ongecontroleerd buiten bedrijf worden gesteld. De planning moet rekening houden met weersomstandigheden, piekbelasting en eventuele onderhoudsplanningen.
F-19	De opdrachtnemer meldt zich voor aanvang bij de contactpersoon (vanaf circa 07:30 uur) en meldt gereed na afronding.	Dit is noodzakelijk voor de coördinatie van toegang, het buiten bedrijf stellen van installaties en de veiligheid op locatie.
F-20	Het gemaal wordt na reiniging toonbaar opgeleverd voor het aangezicht, zowel binnen als buiten.	De gemalen dienen na reiniging een representatief en verzorgd beeld te geven. Het aangezicht van het gemaal is een belangrijk criterium bij de oplevering.
F-21	Er wordt geen gebruik gemaakt van hoogwerkers of steigers. Voor werkzaamheden op hoogte worden passende middelen gebruikt. Bij bijzonderheden wordt in overleg met de opdrachtgever een maatwerkoplossing bepaald.	Vanwege de beperkte ruimte en veiligheidsrisico's op de locaties is het gebruik van hoogwerkers en steigers niet toegestaan, zowel binnen als buiten. Bij uitzonderlijke situaties wordt in overleg met de opdrachtgever een maatwerkoplossing bepaald.
F-22	Ramen worden gewassen waar dit veilig mogelijk is. Indien ramen niet bereikbaar zijn (na overleg), worden deze stofvrij gemaakt.	Schone ramen dragen bij aan het aangezicht en de lichtinval in de gemalen. Waar ramen niet veilig bereikbaar zijn, worden deze minimaal stofvrij gemaakt.
F-23	Hekwerk: uitsluitend de toegangspoort wordt gereinigd (indien van toepassing).	Het volledige hekwerk reinigen is niet proportioneel; de toegangspoort is het meest zichtbare en gebruikte onderdeel en dient schoon en representatief te zijn.
F-24	De opdrachtnemer stelt een beeldbestek op dat als referentie dient voor het gewenste kwaliteitsniveau na reiniging.	Een beeldbestek maakt het gewenste eindresultaat visueel inzichtelijk en voorkomt discussie over het opleveringsniveau. Het beeldbestek wordt voorafgaand aan de uitvoering ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever.
F-25	De opdrachtgever verstrekt coördinaten en/of straatnamen van alle gemalen. De opdrachtnemer ontvangt één sleutel voor de waterketen. Aanvullende ongelabelde sleutels zijn beschikbaar via Waterschap De Dommel.	Coördinaten en/of straatnamen zijn noodzakelijk voor de logistieke planning. Eén sleutel wordt verstrekt voor de waterketen; aanvullende sleutels zijn ongelabeld en worden op verzoek uitgereikt. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zorgvuldig sleutelbeheer.
F-26	Dakgoten, roosters, overstortdrempels en noodoverlopen worden gereinigd en gecontroleerd op vrije doorstroming.	Verstopte roosters en overstorten kunnen bij hevige neerslag leiden tot wateroverlast of milieuschade.
F-27	De Opdrachtnemer levert een jaarlijks totaaloverzicht op met samenvatting en aanbevelingen. Overleg vindt 4x per jaar plaats.	Dit overzicht ondersteunt het waterschap bij de strategische planning van onderhoud en vervanging.

4 Niet-functionele eisen

De niet-functionele eisen beschrijven hoe de dienstverlening moet worden uitgevoerd: de randvoorwaarden op het gebied van veiligheid, kwaliteit, milieu, personeel, communicatie en organisatie.

4.1 Overzicht niet-functionele eisen

Nr.	Eis	Toelichting
NF-01	Veiligheid is de hoogste prioriteit. Alle veiligheidsvoorschriften en -aspecten dienen strikt te worden nageleefd.	Veiligheid is door de opdrachtgever aangemerkt als topprioriteit. Niet-naleving van veiligheidsvoorschriften kan leiden tot directe stillegging van werkzaamheden en ontbinding van de overeenkomst.
NF-02	Medewerkers van opdrachtnemer beschikken over een geldig VCA*- of VCA**-certificaat.	Werkzaamheden in gemalen brengen specifieke veiligheidsrisico's met zich mee (besloten ruimtes, gevaarlijke gassen, draaiende delen, elektriciteit, werken nabij water). VCA-certificering is verplicht.
NF-03	Elk gemaal wordt beschouwd als een besloten ruimte. Elke medewerker beschikt over een persoonlijke H ₂ S-meter (gasdetectie). De opdrachtgever kan H ₂ S-meters in bruikleen verstrekken (1 per persoon). Indien medewerkers bij elkaar in de buurt kunnen blijven, kan er 1 meter worden gebruikt.	Gemalen bevatten besloten ruimtes waar risico's bestaan op zuurstoftekort en giftige gassen (met name H ₂ S). Elke persoon die een gemaal betreedt, dient een eigen H ₂ S-meter te dragen. Meters kunnen in bruikleen worden verstrekt door Waterschap De Dommel (waarbij de tijd voor het ophalen en terugbrengen niet in rekening mag worden gebracht).
NF-04	Bij werkzaamheden in gemalen wordt altijd gewerkt met minimaal twee personen. Standaard gemalen hebben geen mobiel bereik.	Wettelijke verplichting. Omdat standaard gemalen geen mobiel bereik hebben, is de aanwezigheid van een tweede persoon essentieel voor de veiligheid en het kunnen alarmeren bij calamiteiten.
NF-05	Alle medewerkers dragen verplichte persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) conform de geldende normen: minimaal veiligheidsschoenen, werkkleding, handschoenen, gehoorbescherming en H ₂ S-meter.	PBM moeten voldoen aan CE-normen. Bij specifieke werkzaamheden kunnen aanvullende PBM vereist zijn. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en het gebruik van PBM.
NF-06	De opdrachtnemer werkt conform de Arbowetgeving en beschikt over een actuele RI&E.	De RI&E moet specifiek ingaan op risico's van werken in gemalen: werken op hoogte, hogedrukapparatuur, biologische agentia en gevaarlijke stoffen.
NF-07	Medewerkers ontvangen veiligheidsfilmpjes en krijgen uitleg op locatie over de specifieke risico's van de gemalen.	Waterschap De Dommel stelt veiligheidsfilmpjes beschikbaar. Medewerkers dienen deze voorafgaand aan de werkzaamheden te bekijken. Daarnaast wordt op locatie een uitleg gegeven over locatie specifieke risico's.
NF-08	Er wordt een toolboxmeeting gehouden voorafgaand aan de start van de werkzaamheden. De arbocatalogus wordt ter beschikking gesteld. Beschikbare filmpjes zullen ook door Opdrachtgever worden gedeeld.	De toolboxmeeting dient om alle medewerkers te informeren over veiligheidsrisico's, werkprocedures en locatiespecifieke bijzonderheden. De arbocatalogus van Waterschap De Dommel wordt hierbij verstrekt.
NF-09	Werkvergunningen worden per regio verstrekt door de opdrachtgever. Deze kunnen doorlopend (voor een periode) of voor bepaalde tijd worden afgegeven.	Werkvergunningen zijn vereist voor het betreden en werken in de gemalen. De opdrachtgever verstrekt deze per regio, afgestemd op de planning.
NF-10	Correct afsluiten en beveiligen van gemalen na afloop van werkzaamheden.	Gemalen zijn kritieke infrastructuur en moeten beveiligd zijn tegen onbevoegde toegang en vandalisme.
NF-11	Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal voldoende voor veiligheidsinstructies.	Taalbarrières vormen een veiligheidsrisico, met name in noodsituaties.
NF-12	Opdrachtnemer dient na gunning een communicatiematrix te overleggen.	Bevordert communicatie en zorgt voor duidelijkheid inzake bereikbaarheid.

5 Contractbeheer

5.1 Extra opdrachten

Extra opdrachten kunnen alleen verstrekt worden door de daartoe bevoegde personen van Opdrachtgever middels een opdracht per e-mail. Voorwaarde voor een extra opdracht is dat de werkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van de Overeenkomst en geen structureel karakter hebben.

Onder extra opdrachten wordt verstaan:

- alle extra opdrachten/ klantwensen die niet tot de standaard dienstverlening behoren.

Opdrachtnemer ontvangt van de Opdrachtgever een schriftelijke aanvraag/offerteverzoek met duidelijke specificaties, zoals: aard van de werkzaamheden, locatie, uitvoeringsmoment, benodigde oppervlakte, enzovoorts.

Binnen vijf werkdagen (of eerder bij spoedgevallen) dient Opdrachtnemer een schriftelijke offerte of bevestiging te leveren met specificatie van tijdsbesteding per eenheid, totaal benodigde tijd, en inzet van middelen.

Voor calamiteiten geldt dat er géén offerte vooraf hoeft te worden overlegd; achteraf worden de werkelijk bestede uren berekend.

5.2 Facturatie

Facturatie dient conform de afspraken en bedragen in de Overeenkomst en bijbehorende aanhangsels plaats te vinden, digitaal (factuurverificatie@kaleidon.nl). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (gedeeltelijke) betaling op te schorten bij geconstateerde tekortkomingen in de dienstverlening, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt. Indien dit het geval is, zal Opdrachtgever de opschorting voorzien van een deugdelijke onderbouwing.

Onderdeel	Soort factuur	Frequentie	Betalingstermijn
Schoonmaakonderhoud gemalen & loodsen/werkplaatsen en overige extra werkzaamheden c.q. leveringen	Verzamelfactuur per beurt – gespecificeerd per object	Na uitvoering (op basis van werkelijke uren)	30 dagen na ontvangst factuur

Opdrachtnemer vermeldt minimaal de volgende informatie op de factuur:

- Inkoopordernummer/referentienummer.
- Locatie/gebouw.
- Kostenplaats.
- Debiteurennummer/klantnummer.
- Omschrijving van de werkzaamheden/artikelen.

Opdrachtnemer vermeldt minimaal de volgende informatie op de pakbon:

- Inkoopordernummer/referentienummer.
- Locatie/gebouw.
- Intern afleveradres cq. Kostenplaats.
- Debiteurennummer/klantnummer.
- Artikelnummer.
- Omschrijving van de werkzaamheden/artikelen.

Indien Opdrachtnemer kiest om samen te werken met onderaannemers voor de uitvoering van een opdracht, dient de factuur die aan Opdrachtgever wordt gestuurd altijd van Opdrachtnemer te komen en niet van de onderaannemer.

De Inschrijver verklaart zich akkoord met deze werkwijze en zal zijn facturatiestructuur afstemmen op de eisen van de Opdrachtgever.

5.3 Mutaties

De Opdrachtgever heeft het recht om de Overeenkomst uit te breiden of te verminderen met gemalen c.q. locaties waar mutaties op plaatsvinden tegen de geldende uurtarieven, gedurende de gehele contract periode.

Opdrachtgever heeft in de voorbereiding op deze aanbesteding een managementbegroting opgesteld, zodat vooraf duidelijk was welke markt conforme prijs voor de gevraagde diensten naar verwachting aan Waterschap De Dommel zou worden aangeboden.

Dit heeft geleid tot de in Uitnodiging tot Inschrijving opgenomen onder- en bovengrens voor de schoonmaak van alle gemalen, op basis van aangegeven frequenties en categorieën. Van Inschrijver wordt verwacht mee te denken in een toekomstige verdeling in categorieën.

6 Kwaliteitsbeheer

6.1 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) - Kwaliteit

De kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening wordt beoordeeld via vijf methoden:

- Opleveringsprotocol voor laagfrequente werkzaamheden (op afroep);
- Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode.

Toelichting op deze meetmethoden is opgenomen in:

- **PVE01**. 'Bijlagen Programma van Eisen – Uitleg'.

6.2 Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode

Bij een contractwissel kan op kosten van Opdrachtgever een oplever nulmeting worden uitgevoerd (einde contractperiode).

Indien het resultaat van deze meting niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitsnorm(en), wordt de latende Opdrachtnemer hierover geïnformeerd. De latende Opdrachtnemer dient dan vóór uitvoering hermeting de kwaliteit van de werkzaamheden op het overeengekomen peil te hebben gebracht. Eventueel uit de hermeting voortvloeiende kosten (inclusief herstelkosten) zijn voor rekening van latende Opdrachtnemer.

	Nulmeting (einde contractperiode)	Hermeting
KPI-norm	Zoals overeengekomen	Zoals overeengekomen
Uitvoering nulmeting	Binnen 3 maanden voor einddatum Overeenkomst	Na uitvoering van de herstelwerkzaamheden
Kosten meting	Opdrachtgever	latende Opdrachtnemer
Uitgevoerd door	Gekwalificeerde VSR inspecteur	Gekwalificeerde VSR inspecteur
Resultaat meting < KPI-norm	Herstel moet voor uitvoering hermeting afgerond zijn	Controlerende organisatie maakt herstel begroting (bindend)

6.3 Overzicht afgesproken KPI

Technische meting, Laagfrequent							
<i>Opleveringsprotocol Laagfrequente werkzaamheden (LF)</i>							
KPI-norm	9,0						
Frequentie p/jaar	Op afroep						
Kosten meting Opdrachtgever	Ja						
Kosten meting Opdrachtnemer	Nee						
Kosten HER-meting	Opdrachtnemer						
Uitgevoerd door	Opdrachtgever						
Resultaat meting < KPI-norm	Start herstel binnen 24 uur en plaatsvinden her-meting binnen 1 week						
Vast deel malus	5% korting op de factuur voor schoonmaakonderhoud voor het betreffende object*						
Variabel deel malus	Afwijking KPI-norm her-meting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer):						
	<table border="1"> <tr> <td>≤ 0,50</td> <td>3,0 %</td> </tr> <tr> <td>0,51 ≤ 1,50</td> <td>5,0 %</td> </tr> <tr> <td>> 1,50</td> <td>7,5 %</td> </tr> </table>	≤ 0,50	3,0 %	0,51 ≤ 1,50	5,0 %	> 1,50	7,5 %
≤ 0,50	3,0 %						
0,51 ≤ 1,50	5,0 %						
> 1,50	7,5 %						
	Korting op de factuur voor schoonmaakonderhoud voor het betreffende object*						
Malus analyse 3 opeenvolgende metingen.	5% korting op de factuur voor schoonmaakonderhoud voor het betreffende object*						

7 Personeel

7.1 Kwalificaties uitvoerend personeel

De Opdrachtnemer zet uitsluitend betrouwbaar, voldoende geïnstrueerde medewerkers in (in bezit van H2S meters).

- Onder **geïnstrueerde medewerkers** wordt verstaan: medewerkers zijn voorgelicht over het juiste gebruik van middelen, methoden, doseringen, apparatuur, afvalbeheer en veiligheids- en milieuaspecten. Daardoor zijn zij in staat de werkzaamheden veilig en gezond uit te voeren.

7.2 Kledingvoorschriften

Medewerkers van Opdrachtnemer dragen representatieve bedrijfskleding voorzien van bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en indien vereist, veiligheidskleding en -schoeisel of persoonlijke beschermingsmiddelen.

7.3 VOG verklaring

Alle medewerkers (vast, inval-, vakantiekracht, onderaanneming) die op de locaties van de Opdrachtgever werken, dienen in het bezit te zijn van een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG). Daarbij geldt:

- de VOG mag maximaal 6 maanden oud zijn bij de start van de overeenkomst/ start van een nieuwe medewerker.
- Op verzoek wordt de VOG voor de start van de werkzaamheden ter inzage getoond aan Opdrachtgever.
- De kosten zijn voor de Opdrachtnemer.
- De VOG blijft in bezit van de Opdrachtnemer.

7.4 Overig

- De opdrachtnemer dient te voldoen aan de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en de Wet aanpak schijnconstructies (WAS).
- De opdrachtnemer conformeert zich aan het integriteitsbeleid van Waterschap De Dommel.
- Werkvergunningen worden per regio verstrekt en kunnen doorlopend of voor bepaalde tijd worden afgegeven.

8 Uitvoering dienstverlening

8.1 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Op eerste verzoek verstrekt Opdrachtnemer een kopie Uittreksel Kamer van Koophandel en kopie Overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en diens onderaannemer.

De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de naleving van alle eisen door de onderaannemer. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.

8.2 Betreding van de locaties

8.2.1 Toegang tot de gemalen

Opdrachtgever verstrekt coördinaten en/of straatnamen van alle gemalen. Voor de waterketen wordt één sleutel verstrekt aan de Opdrachtnemer. Aanvullende sleutels zijn beschikbaar via Waterschap De Dommel; deze zijn ongelabeld en worden op verzoek uitgereikt. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zorgvuldig sleutelbeheer.

9 Voorbereiding en start van de overeenkomst

De Opdrachtgever vindt een zorgvuldige implementatie belangrijk en streeft ernaar dat de Overeenkomst start op de in de planning genoemde datum.

Voor de implementatie gelden de volgende eisen:

- Er moet een duidelijk implementatieplan met tijdsplan beschikbaar zijn. Ruim vóór de start van de werkzaamheden vindt er een kennismaking plaats tussen de verantwoordelijke van de schoonmaakdienstverlener en de contactpersoon van de Opdrachtgever. Tijdens dit gesprek worden afspraken gemaakt over bijvoorbeeld de werkvolgorde.
- De wijze van communicatie tijdens de implementatiefase met de Opdrachtgever moet zijn vastgelegd.
- Een risico-inventarisatie moet onderdeel zijn van de implementatie, bedoeld om vast te stellen welke risicofactoren aan de opstart en implementatie verbonden zijn en op welke wijze dit door de Opdrachtnemer wordt ondervangen.
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen.

*Het volledige en uitgewerkte implementatieplan hoeft nog **niet** te worden toegevoegd aan de Inschrijving. Alleen de Inschrijver aan wie Opdrachtgever voornemens is te gunnen, moet dit plan aanleveren tijdens de verificatiefase.*

10 MVO - Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving

10.1 MVI criteria

De Opdrachtgever stelt als eis dat bij de uitvoering van de Overeenkomst de duurzaamheidscriteria voor schoonmaak worden toegepast, zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid² (gebaseerd op de Europese GPP-criteria) en zijn opgenomen in bijlage **PVE01**. De Opdrachtnemer past deze criteria zoveel mogelijk toe.

10.2 Gedragsregels bedrijfsvoering

De Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever in de ambitie van haar duurzame inkoopproces en ontwikkeling te realiseren en draagt bij aan het bewust omgaan met duurzaamheid. Onderstaande minimale gedragsregels gelden op het gebied van onderneming, milieu, mensen en samenleving.

Onderneming:

- De Opdrachtnemer zet zich in voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO).
- De Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever waar nodig bij MVO-gerelateerde onderwerpen.
- De Opdrachtnemer publiceert jaarlijks de resultaten en voortgang van haar MVO-beleid.

Milieu:

De Opdrachtnemer doet, aantoonbaar, al wat in zijn vermogen ligt om gebruik van materiaal en materieel die schadelijk zijn voor de omgeving, terug te dringen en/of over te schakelen op milieuvriendelijker materiaal en materieel.

Mensen:

De Opdrachtnemer onderschrijft en past de fundamentele normen van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) toe:

- tolereert geen enkele vorm van discriminatie of persoonlijke bedreiging;
- accepteert het recht op organisatie;
- ondersteunt het recht op ontplooiing;
- staat geen enkele wijze van kinderarbeid toe;
- draagt zorg voor een gezonde werkomgeving.

Samenleving:

- De Opdrachtnemer investeert in de omgeving waar zij actief is en heeft aantoonbaar beleid op het gebied van maatschappelijke sponsoring.
- De Opdrachtnemer biedt haar medewerkers de mogelijkheid zich maatschappelijk in te zetten.

² zie: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/48/2/nl>

11 Prijs, indexering en CAO

11.1 Overeenkomst

De Overeenkomst heeft een maximale initiële looptijd van **acht (8) jaar**, bestaande uit een vaste periode van **vier (4) jaar**. Na deze periode heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om de Overeenkomst maximaal **viermaal met een (1) jaar** te verlengen.

De uitvoering van de werkzaamheden start per **1 december 2026**.

11.2 Prijs

De door Inschrijver aangeboden tarieven zijn bindend tot **1 januari 2028**. Deze datum markeert het einde van de zogeheten 'vaste prijs periode'. Eventuele verwachte kostenstijgingen tot dit moment dienen in het aangeboden tarief te zijn verwerkt.

Uitzondering hierop betreft eventuele optredende effecten op de CAO loonkosten die op moment van Inschrijving niet bekend kunnen zijn en veroorzaakt worden door:

- wijzigingen in de CAO loonkosten (nieuwe en/of aanvulling op huidige CAO Schoonmaak), en/of
- wettelijke algemene loonregelingen.

Dergelijke optredende effecten op de CAO loonkosten mogen worden doorberekend via een indexering gerelateerd aan betreffende mutatie van de loonkosten

De tarieven dienen te zijn gebaseerd op het gemiddelde aantal werkbare dagen, zoals opgenomen in **PRI01** "Inschrijvingsdocument", tabblad 'Werkelijk werkbare dagen'.

11.3 Indexering

Na afloop van de vaste prijs periode heeft de Opdrachtnemer het recht om jaarlijks een voorstel tot aanpassing van de tarieven in te dienen. Dit voorstel dient ten minste **twee maanden voor het einde van de vaste prijs periode** schriftelijk en onderbouwd aan de Opdrachtgever te worden voorgelegd.

Het is niet toegestaan om eerder verkeerd ingeschatte kosten (met uitzondering van cao- en wettelijke loonwijzigingen) alsnog via indexering te corrigeren.

Grondslag

Een indexeringsvoorstel mag uitsluitend gebaseerd zijn op:

- a. Loonkosten: wijzigingen als gevolg van de meest recente cao en/of wettelijke regelingen.
- b. Overige directe en indirecte kosten: gebaseerd op kostenstijgingen met een maximum van een maximale prijsindex conform het CBS prijsindexcijfer DPI 812 'reiniging'

Moment van prijsindexering en looptijd

- a. Component a (loonkosten): wordt aangepast op het moment dat de cao of wet wijzigt. De nieuwe tarieven gelden tot een volgende wijziging. Ook een verlaging moet worden doorgevoerd.
- b. Component b (overige kosten): wordt jaarlijks herzien bij het indexatiemoment.

Onderbouwing

Een eventueel prijsaanpassingsvoorstel moet gespecificeerd zijn naar de componenten die deze wijziging noodzakelijk maken. Dit geldt voor zowel component a als b. In de gehanteerde componenten mag geen andere wijziging worden aangebracht dan wijzigingen in de CAO of wettelijke aanpassingen.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij Opdrachtgever gedurende de Overeenkomst informeert over kostenontwikkeling, afnamepatronen, budgetbewaking en de beschikbare middelen om de omvang van afname van de dienstverlening te sturen om zodoende de aanneemsom te beheersen.



Akkoord van opdrachtgever

Een wijziging van de overeengekomen tarieven gaat pas in als door Opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegeven. Opdrachtgever moet **uiterlijk binnen 4 kalenderweken na het aanbieden van voorgestelde wijzigingen** een schriftelijk response geven.

12 Toelichting opgave prijs

In onderdeel "Prijs" zijn de formulieren opgenomen die gebruikt moeten worden voor het aanleveren van de aanneemsom(men).

12.1 Invulinstructies

De volgende bijlagen zoals opgenomen in onderdeel "Prijs", dienen door de Inschrijver te worden gehanteerd bij het indienen van de Inschrijving:

- **PRI01**. Inschrijvingsdocument

Verder geldt:

- 1) De Inschrijver moet zelf de juiste gegevens in het betreffend invulblad plaatsen en zelf zorgen voor een juiste en consistente koppeling van gegevens en formules naar en in de ruimtestaten (indien aanwezig) en kostenmatrix. De formules moeten zichtbaar en bruikbaar zijn zodat de uitkomsten geverifieerd kunnen worden.
- 2) De Inschrijver dient de Inschrijvingsdocumenten geheel in te vullen, conform de uitgangspunten zoals gesteld in de Uitnodiging tot Inschrijving, en in zowel Excel als in pdf (alleen het tabblad 'Inschrijfblad') te uploaden. In het pdf-bestand dient de pagina door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Inschrijver te zijn geparafeerd;
- 3) Bij tegenstrijdigheid van gepresenteerde prijzen in de Excel en pdf-Inschrijvingsdocumenten, prevaleren de prijzen uit de Excel versie van het Inschrijvingsdocument;
- 4) Alle prijzen worden uitsluitend uitgedrukt in de munteenheid "Euro", zijn exclusief BTW en inclusief alle kosten die worden gemaakt;
- 5) Wisselkoersen, dagprijzen etc. hebben geen invloed op de hoogte van de prijzen;

LET OP: De aantallen welke in de prijslijst of een andere plek van deze tender zijn omschreven, vormen een indicatie voor het opstellen van een offerte. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze aantallen. Deze aantallen kunnen niet worden geïnterpreteerd als afnameverplichting of afnamegarantie en zijn slechts indicatief.

Uploaden van prijsbijlage is verplicht. Indien de Inschrijving niet volledig of onjuist is, kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard en terzijde gelegd en dingt Inschrijver niet meer mee naar de gunning.

De Opdrachtgever heeft het recht om de Opdracht uit te breiden of te verminderen met ruimten en/of werkzaamheden. De (financiële) consequenties worden berekend en gemuteerd op basis van de door Inschrijver afgegeven kengetallen en uurtarieven en weergegeven uitgangspunten voor calculatie.

12.2 Uitgangspunten algemeen

De Opdrachtgever heeft een directiebegroting opgesteld. Deze wordt gebruikt om te toetsen of het budget en de Inschrijvingen passend zijn voor deze Opdracht.

Voor de meest actueel gehanteerde ondergrens en bovengrens dient Inschrijver ook de meest recente Nota van Inlichtingen na te kijken.