



## Programma van Eisen

### Rijksinkoop samenwerking

#### Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

### Bijlage C – Programma van Eisen perceel 1

#### Specialistische reiniging

Europese aanbesteding  
Openbare procedure

voor de

#### Categorie Schoonmaak

|                |               |
|----------------|---------------|
| <b>Kenmerk</b> | 201800303.047 |
| <b>Versie</b>  | 1.0           |

## 1. Ondertekening Inschrijver

### 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.

## 2. Programma van Eisen

|     |                                                                     |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Aanbestedingsprocedure (A) .....                                    | 2  |
| 2.  | Implementatie (I) .....                                             | 2  |
| 3.  | Algemeen (AL) .....                                                 | 3  |
| 4.  | Niet-planbare werkzaamheden (incidenten en calamiteiten) (NP) ..... | 4  |
| 5.  | Overige aspecten van de dienstverlening (O) .....                   | 6  |
| 6.  | Personeel en veiligheid (P) .....                                   | 7  |
| 7.  | Gedragsregels justitiële locaties (G) .....                         | 9  |
| 8.  | Kwaliteit en oplevering (K) .....                                   | 12 |
| 9.  | Materiaal, middelen en machines (M) .....                           | 12 |
| 10. | Contractmanagement & communicatie (C) .....                         | 13 |
| 11. | Mens en klimaat (MK) .....                                          | 16 |
| 12. | Prijsstelling en facturatie (PF) .....                              | 17 |

### 1. Aanbestedingsprocedure (A)

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1  | ARVODI-2025<br><br>U gaat akkoord met de ARVODI-2025.                                                                                                                                                                                                                         |
| A2  | Akkoord concept Overeenkomst<br><br>Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de <i>Bijlage - Concept Raamovereenkomst</i> en de hiervoor genoemde voorwaarden inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen.                               |
| A3  | Code Verantwoordelijk Marktgedrag<br><br>Opdrachtgever is ondertekenaar van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en verwacht van onze contractpartners dat zij tenminste in de intentie van de Code handelen, zowel bij inschrijving als tijdens de duur van de Overeenkomst. |

### 2. Implementatie (I)

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I1  | Contactpersoon<br><br>Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de implementatie en de Overeenkomst één vast contactpersoon en één vervangend contactpersoon aan. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever (strategisch) en Deelnemer (tactisch), wanneer deze contactpersoon niet beschikbaar is kan Opdrachtgever en/of Deelnemer zich wenden tot de vervangend contactpersoon.<br><br>Deze contactpersoon bezit minimaal onderstaande competenties: <ul style="list-style-type: none"><li>• klantvriendelijk en klantgericht;</li><li>• proactief en dienstverlenend;</li><li>• communicatief sterk, overtuigingskracht;</li><li>• verbinder;</li><li>• resultaatgericht, daadkrachtig, proactief en initiatiefrijk.</li></ul> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | De aangestelde contactpersoon is bereikbaar tijdens kantooruren voor Opdrachtgever. Communicatie kan zowel telefonisch als per e-mail plaatsvinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| I2 | <p><b>Implementatieplan</b></p> <p>Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg. Opdrachtnemer levert binnen <u>10 werkdagen na voorlopige gunning</u> een concept SMART implementatieplan aan bij Deelnemer.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in dit implementatieplan staat duidelijk omschreven op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan de implementatie en realisatie van de dienstverlening met in achtname van alle eisen. Het plan bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ planning ten behoeve van de opstart;</li> <li>○ implementatiebijeenkomst(en);</li> <li>○ borging voortgang implementatie en realisatie dienstverlening;</li> <li>○ vaststelling communicatie formats;</li> <li>○ inrichting klachten- en complimentenprocedure</li> <li>○ verzoek tot goedkeuring inzet Onderaannemers zie Eis P11;</li> <li>○ concept format opnamerapport voor niet geplande werkzaamheden.</li> </ul> </li> <li>• de Opdrachtnemer werkt het implementatieplan SMART uit. Na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever wordt het implementatieplan uitgevoerd;</li> <li>• in een implementatiebijeenkomst wordt het implementatieplan gepresenteerd. Tevens wordt in deze bijeenkomst aandacht besteed aan wederzijdse kennismaking op tactisch- en strategisch niveau;</li> <li>• de volledige implementatie kent een termijn van maximaal 10 weken vanaf definitieve gunning;</li> <li>• de implementatie wordt afgesloten met een door Opdrachtgever georganiseerde evaluatie.</li> </ul> |
| I3 | <p><b>Locaties</b></p> <p>U verricht het uitvoeren van de gevraagde Diensten op de locaties in panden of bepaalde ruimten in Nederland. Een overzicht van de locaties treft u aan in <i>Bijlage – Overzicht locaties per perceel</i>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### 3. Algemeen (AL)

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AL1 | <p>Voldoen aan geldende wet- en regelgeving</p> <p>De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde te voldoen aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder begrepen maar niet beperkt tot arbeidswetgeving, toepasselijke CAO-bepalingen, fiscale wetgeving (zoals correcte afdracht van belastingen en BTW), arbo- en milieuwetgeving.</p>                                                                                                                                                                                                                                  |
| AL2 | <p><b>Aanmelding en VOG</b></p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de bepalingen en procedures zoals opgenomen in <i>Bijlage – Aanmeldingsprocedure VOG externe leveranciers</i>, <i>Bijlage – aanvraagformulier VOG</i>, <i>Bijlage – Aanvraag screening extern</i>, <i>Bijlage – Schiphol aanmelding-veiligheidsonderzoek werkgever burgerluchtvaart</i> en zal deze onverkort naleven gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. De Bijlagen zijn onderhevig aan veranderingen. Deelnemer zorgt voor het tijdig verstrekken van de juiste versie gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst.</p> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AL3 | <p>Verantwoordelijkheden Deelnemer en/of Afnemer</p> <p>Deelnemer en/of Afnemer stelt de volgende zaken kosteloos ter beschikking:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elektriciteit;</li> <li>• (drink)water met uitzondering van een heel klein aantal locaties (minder dan 10 locaties) waar deze voorziening niet is.</li> </ul> |
| AL4 | <p>Terminologie</p> <p>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.</p>                                                                                         |

#### 4. Niet-planbare werkzaamheden (incidenten en calamiteiten) (NP)

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NP1 | <p>Richtlijnen RIVM</p> <p>Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan "de hygiënerichtlijn voor justitiële inrichtingen en landelijke diensten" zoals gesteld in <i>Bijlage – Richtlijnen RIVM</i> en is zich ervan bewust dat deze kunnen wijzigen gedurende de Overeenkomst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| NP2 | <p>Calamiteiten- en incidentenmeldpunt 24/7</p> <p>Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst een calamiteiten- en incidentenmeldpunt beschikbaar voor Opdrachtgever en haar Deelnemer en Afnemers. Dit meldpunt dient 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch bereikbaar te zijn, zodat te allen tijde contact kan worden opgenomen in geval van calamiteiten of incidenten, die verband houden met de in deze aanbesteding opgenomen calamiteiten en incidenten.</p> <p>Het calamiteiten- en incidentenmeldpunt fungeert als centraal aanspreekpunt voor het registreren, coördineren en opvolgen van meldingen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat meldingen adequaat worden geregistreerd, beoordeeld en direct worden opgepakt door daartoe gekwalificeerd personeel. Het meldpunt dient via ten minste één direct communicatiemiddel (zoals telefoon) te bereiken zijn.</p> <p>Daarnaast wijst Opdrachtnemer een calamiteitenfunctionaris aan die gedurende zijn of haar dienst, waaronder mede begrepen buiten reguliere kantooruren, bereikbaar is voor vragen en het bieden van operationele ondersteuning. De dienst doende functionaris treft maatregelen indien de uitvoering van de werkzaamheden niet naar behoren of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken verloopt.</p> <p>Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij beschikt over een duidelijk proces voor opvolging en escalatie, zodat meldingen tijdig worden opgepakt en Deelnemers adequaat worden geïnformeerd over de voortgang en afhandeling. Tevens draagt de Opdrachtnemer zorg voor een passende bezetting en organisatorische inrichting om de continuïteit van het meldpunt te waarborgen.</p> |
| NP3 | <p>Responstijd</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een ingerichte calamiteitendienst. In geval van een melding dient de calamiteitendienst uiterlijk binnen twee (2) uur na melding ter plaatse te zijn en met de werkzaamheden zijn aangevangen.</p> <p>De gemelde twee uur gaat in na het in ontvangst nemen van de telefonische melding.</p> <p>De gemelde twee uur responstijd geldt voor alle dagen van het jaar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NP4 | <p>Inzet bij calamiteiten en incidenten</p> <p>Het door Opdrachtnemer ingezette personeel dient aantoonbaar vakbekwaam en passend opgeleid te zijn voor de uit te voeren werkzaamheden. Bij noodzakelijke opleidingseisen wordt dit vermeld in de eis m.b.t. het soort calamiteit en/of incident.</p> <p>Tevens dient het personeel te beschikken over alle voor de werkzaamheden benodigde en geschikte middelen, materialen en machines, zodat de werkzaamheden veilig, doelmatig en overeenkomstig de overeengekomen kwaliteitseisen kunnen worden uitgevoerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| NP5 | <p>Reiniging naar aanleiding van vervuiling met lichaamseigen stoffen</p> <p>Onder "reiniging naar aanleiding van vervuiling met lichaamseigen stoffen" wordt verstaan: alle schoonmaakwerkzaamheden, die plaatsvinden naar aanleiding van vervuiling met lichaamseigen (vloei)stoffen, zoals bloed, urine, feces en andere biologische verontreinigingen, inclusief – indien noodzakelijk (bepaling noodzakelijkheid door Afnemer) – het uitvoeren van desinfectiewerkzaamheden.</p> <p>Onder deze reiniging wordt verstaan: de volledige reiniging van het object na een incident, waarbij alle betrokken ruimten, bouwdelen, nagelvast verbonden delen en aanwezige (vaste en losse) inrichting worden ontdaan van zowel losliggende als aangehechte biologische vervuiling, met als doel het wegnemen van gezondheidsrisico's en het realiseren van een hygiënisch veilige en verantwoord bruikbare omgeving. Dit reinheidsniveau is noodzakelijk voor hergebruik van de ruimte.</p> <p>Voor de eisen E.34 t/m E.39 zijn de verdere kwaliteitseisen en overige eisen terug te vinden in <i>Bijlage – Kwaliteitseisen niet-planbare werkzaamheden</i>.</p>                                                 |
| NP6 | <p>Traumareiniging</p> <p>Dit is reiniging die plaatsvindt in een omgeving (normaliter een ruimte) waar een trauma heeft plaatsgevonden, waarbij de omgeving onder de verantwoordelijkheid van de rijksoverheid valt.</p> <p>Trauma in deze is gelimiteerd tot (on)opgemerkte dood, misdaad, zelfdoding of industrieel ongeval, en kan dus resulteren in het opruimen en afvoeren van meer dan alleen lichaamsvloeistoffen, zoals botsplinters en/of weefsel... Verplaatsing van een eventueel stoffelijk overschot maakt geen onderdeel uit van deze werkzaamheden.</p> <p>Onder deze reiniging wordt verstaan: de volledige reiniging van ruimten, inclusief het meubilair en overige inrichting, naar aanleiding van incidenten waarbij sprake is van bloed, lichaamsvloeistoffen en/of weefselresten. Hierbij worden alle betrokken ruimten, bouwdelen, nagelvast verbonden delen en aanwezige (vaste en losse) inrichting ontdaan van zowel losliggende als aangehechte biologische vervuiling, met als doel het wegnemen van gezondheidsrisico's en het realiseren van een hygiënisch veilige en verantwoord bruikbare omgeving. Dit reinheidsniveau is noodzakelijk voor hergebruik van de ruimte.</p> |
| NP7 | <p>Reinigen van voertuigen ten behoeve van arrestantenvervoer</p> <p>Onder "reinigen van voertuigen ten behoeve van arrestantenvervoer" wordt verstaan: alle schoonmaakwerkzaamheden die plaatsvinden naar aanleiding van vervuiling met lichaamseigen (vloei)stoffen, zoals bloed, urine, feces en andere biologische verontreinigingen, inclusief – indien noodzakelijk – het uitvoeren van desinfectiewerkzaamheden, in arrestantenvoertuigen.</p> <p>Onder deze reiniging wordt verstaan: de volledige reiniging van arrestantenvoertuigen na incidenten waarbij sprake is van vervuiling met lichaamseigen (vloei)stoffen. Hierbij worden alle relevante onderdelen van het voertuig, inclusief zitcompartimenten, afscheidingen, vloeren, wanden, plafonds, contactpunten en (vaste en losse) inrichting, ontdaan van zowel losliggende als aangehechte vervuiling, met als doel het wegnemen van gezondheidsrisico's en het realiseren van een hygiënisch veilige en direct inzetbare omgeving. Dit reinheidsniveau is noodzakelijk voor hergebruik van het voertuig.</p>                                                                                                                              |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Bij de werkzaamheden dient de Opdrachtnemer rekening te met de specifieke kenmerken van arrestantenvoertuigen, waaronder afgesloten compartimenten, moeilijk bereikbare delen, ventilatievoorzieningen en veiligheidsconstructies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| NP8 | <p>Eerste bereddering bij wateroverlast</p> <p>Onder "Eerste bereddering bij wateroverlast" wordt verstaan:</p> <p>Alle schoonmaakwerkzaamheden die direct voortvloeien uit wateroverlast en onderdeel uitmaken van acute werkzaamheden, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het opzuigen van overtollig water na hevige regenval of lekkages (bv. door een verstopt toilet of gesprongen leiding bij een koffieautomaat).</li> <li>• Het reinigen van ruimten, oppervlakken, bouwdelen, nagelvaste onderdelen en aanwezige inrichting (vast en los) die zijn getroffen door wateroverlast, uitsluitend gericht op het verwijderen van losliggende en aangehechte vervuiling als direct gevolg van het water.</li> </ul> <p>De werkzaamheden worden uitgevoerd met geschikte apparatuur (zoals waterzuigers) en passende reinigingsmiddelen, afgestemd op de aard van de vervuiling en de oorzaak van de overlast.</p> <p>De werkzaamheden beperken zicht tot bovenstaande activiteiten.</p> |
| NP9 | <p>Verwijderen van graffiti (niet-planbaar)</p> <p>Onder "verwijderen van graffiti (niet-planbaar)" wordt verstaan: alle schoonmaakwerkzaamheden gericht op het verwijderen van aanstootgevende graffiti en/of graffiti op zichtlocaties, waarbij sprake is van een spoedeisend karakter.</p> <p>De werkzaamheden richten zich op bouwdelen, objecten en oppervlakken die zichtbaar zijn voor publiek en een aanstootgevend karakter hebben, met als doel het herstellen van een schone, representatieve en veilige uitstraling van de omgeving.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## 5. Overige aspecten van de dienstverlening (O)

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| O1  | <p>Uitvoering van de werkzaamheden</p> <p>Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening met de bedrijfsvoering en het primaire proces van de locatie. Met als voorwaarde een minimale verstoring van het primaire proces van de locatie waar de opdracht wordt uitgevoerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                |
| O2  | <p>In- en uitruimen</p> <p>Mochten de werkzaamheden vragen dat het meubilair (bureaus, kasten, lockers, stoelen, tafels etc.) uit de desbetreffende ruimte(n) te worden verplaatst behoort dit tot de Opdracht van Opdrachtnemer. Na uitvoering van de werkzaamheden dient al het meubilair op de oorspronkelijke plaats teruggezet te worden. De prijzen in de prijzenstaffel alsmede het uurtarief is inclusief het in- en uitruimen.</p>                                                                                                         |
| O3  | <p>Geen afnameverplichting</p> <p>Opdrachtnemer gaat akkoord dat er geen verplichting voor Opdrachtgever en Deelnemer bestaat tot het afnemen van de vooraf vastgestelde werkzaamheden zoals vermeld in het prijzenblad. Opdrachtgever en Deelnemer behoudt zich het recht voor deze werkzaamheden geheel of gedeeltelijk niet af te nemen. Daarnaast heeft Deelnemer het recht om de in het prijzenblad opgenomen werkzaamheden zelf uit te voeren, mits de daarvoor benodigde capaciteit en kennis binnen de eigen organisatie aanwezig zijn.</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| O4 | <p>Vertraging en/of no show</p> <p>Dit betreft vertraging tijdens de uitvoering van de dienstverlening. Vertraging welke aantoonbaar door de Deelnemer en/of Afnemer wordt veroorzaakt, wordt vergoed op basis van een gespecificeerde en herleidbare specificatie van het geraamde aantal uren en eventueel aanvullende kosten voor de desbetreffende dag conform het prijzenblad. Hierbij wordt uitgegaan van <i>'uurtarief reinigen na overige incident'</i>.</p> <p>Indien dit tijdig (de eerst volgende werkdag) bij de juiste contractpersoon van- en aantoonbaar (schriftelijk – per e-mail) bij de Deelnemer is gemeld en als de Deelnemer de reden als valide is beoordeeld. De Deelnemer zal reactie op een claim altijd voorzien van een schriftelijke motivatie.</p> <p>Vertraging door oorzaken buiten de invloedssfeer van de Deelnemer en/of Afnemer komt niet voor vergoeding in aanmerking.</p> <p>Alle kosten inclusief gevolgkosten voor zowel Opdrachtgever/Deelnemer en Afnemer voortkomend uit no show van Opdrachtnemer, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> |
| O5 | <p>Kunstwerken</p> <p>De kunstwerken mogen niet van stand worden veranderd. Indien dit een operationeel knelpunt is dient dit tijdig bij de Deelnemer en Afnemer gemeld te worden. Eventuele beschadigingen en/of stand veranderingen dienen onverwijld aan Deelnemer en Afnemer gemeld te worden. Herstellkosten van beschadiging zijn voor rekening van Opdrachtnemer, voor zover deze aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| O6 | <p>Flexibiliteit en oplossingsgerichtheid</p> <p>Opdrachtnemer stelt zich flexibel en oplossingsgericht op - samen met de Deelnemer en/of Afnemer - wanneer er niet geplande situaties voordoen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 6. Personeel en veiligheid (P)

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P1  | <p>Markering werkgebied</p> <p>Nabij passages van publiek (waaronder gebouwgebruikers) en/of indien aangegeven door Deelnemer dient door Opdrachtnemer afzettingen aangebracht te worden ten aanzien van het werkgebied. Deze afzetting dient een duidelijk visueel signaal te geven aan de gebouwgebruikers en overig publiek. Opdrachtnemer faciliteert alle benodigde afzettingen. De afzettingen dienen aangebracht te worden in overleg met Deelnemer.</p> <p>De Opdrachtnemer vraagt bij melding aan de Deelnemer of markering aangebracht kan en mag worden.</p>                                                   |
| P2  | <p>Huisreglementen en veiligheid</p> <p>Opdrachtgever stelt de volgende eisen met betrekking tot de huisreglementen en veiligheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer dient zich altijd te legitimeren bij het betreden van locaties;</li> <li>• Opdrachtnemer conformeert zich aan de op locatie geldende huisreglementen;</li> <li>• Opdrachtnemer meldt onveilige situatie op locatie direct aan bij ons contactpersoon op locatie;</li> <li>• Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er camerasystemen aanwezig zijn op locaties en dat deze camerabeelden worden vastgelegd.</li> </ul> |
| P3  | <p>Werkkleding</p> <p>Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de werkkleding van personeel de Opdrachtnemer:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• personeel draagt herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding waardoor zij herkenbaar zijn;</li> <li>• personeel draagt geen gezicht bedekkende kleding en/of accessoires;</li> <li>• personeel draagt geen caps en muziekspelers;</li> <li>• wanneer personeel geen bedrijfskleding draagt is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| P4 | <p>Taal</p> <p>Personeel van de Opdrachtnemer dat werkzaamheden op locatie uitvoert beheerst de Nederlandse taal op benodigd niveau voor de uitvoering van de werkzaamheden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| P5 | <p>Deskundigheid</p> <p>Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam en opgeleid personeel in.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| P6 | <p>Handelend optreden</p> <p>Indien de uitvoering van de Opdracht leidt tot een calamiteit treedt het personeel van Opdrachtnemer handelend op. Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de gebouwenbeheerder van de Afnemer te informeren over verdere acties.</p> <p>Calamiteiten, incidenten en (bijna-)ongevallen worden door Opdrachtnemer conform de geldende VCA-procedure geregistreerd en geëvalueerd. Indien nodig worden passende maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen. Opdrachtgever en Deelnemer worden hierover geïnformeerd en Opdrachtnemer verzorgt inzage in de registratie en opvolging.</p>                             |
| P7 | <p>Schade</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op Opdrachtnemer verhaald. Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door zijn personeel, per eerste gelegenheid schriftelijk aan Deelnemer. De kosten voor het onnodig verbreken van de verzegelingen van brandblusapparatuur door Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                           |
| P8 | <p>Overige voorschriften</p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende voorschriften:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wanneer de werkzaamheden (tijdelijk) onderbroken worden bergt Opdrachtnemer de werkmaterialen veilig, waar mogelijk, buiten het zicht van gebouwgebruikers op;</li> <li>• eten, drinken en roken is niet toegestaan tijdens uitvoering van de werkzaamheden;</li> <li>• technische ruimten worden niet als eetgelegenheid of pauzeruimte gebruikt;</li> <li>• na gebruik van pauzeruimten laat Opdrachtnemer daar geen beschermmiddelen achter en wordt deze ruimte schoon achter gelaten.</li> </ul>                       |
| P9 | <p>Verantwoording en naleving van veiligheidsmaatregelen</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zijn personeel, dat op de locaties wordt ingezet. Hierbij stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever en Deelnemer op de hoogte van alle ongevallen op de locatie met verstrekking van alle ter zake doende inlichtingen.</p> <p>Wanneer Opdrachtgever of Deelnemer constateert dat veiligheidsmaatregelen niet worden nageleefd, en/of onzorgvuldig gebruik wordt gemaakt van ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen dan zijn de Opdrachtgever en Deelnemer gemachtigd om de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te staken.</p> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P10 | <p>Gevoelige informatie</p> <p>Voor aanvang van de werkzaamheden (zowel bij aanvang van de Overeenkomst als bij het inzetten van medewerkers en/of Onderaannemers) behoudt Deelnemer het recht voor om waar nodig onderstaande verklaringen van toepassing te verklaren. Opdrachtnemer moet dan de verklaring ter plekke ondertekenen en inleveren bij Deelnemer of Afnemer, daar Opdrachtnemer mogelijk in contact komt met gevoelige informatie. Het delen daarvan is niet toegestaan.</p> <p>Voorbeelden van mogelijke verklaringen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. persoonsgebonden geheimhoudingsverklaring: door de door u ingezette medewerkers en medewerkers van eventuele Onderaannemers;</li> <li>2. verklaring van geen bezwaar door uw medewerkers en eventuele medewerkers van Onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van deze opdracht;</li> <li>3. bedrijfsgebonden geheimhoudingsverklaring: waarin de Opdrachtnemer garant staat voor de integriteit van de medewerkers en de medewerkers van eventuele Onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van deze Opdracht.</li> </ol>                                |
| P11 | <p>Onderaannemers</p> <p>Na definitieve gunning, maar vóór aanvang van de werkzaamheden, dient de Opdrachtnemer, evenals eventuele ingeschakelde Onderaannemers, de namen van de bij de Opdrachtgever in te zetten medewerkers te overleggen. Tevens dient Opdrachtnemer aan te tonen dat deze medewerkers beschikken over en voldoen aan de in dit PvE gestelde voorwaarden.</p> <p>Door de Opdrachtnemer in te schakelen Onderaannemers dienen schriftelijk door de Opdrachtgever te zijn goedgekeurd. Zonder schriftelijke goedkeuring is het de Opdrachtnemer niet toegestaan Onderaannemers in te zetten.</p> <p>Opdrachtnemer voegt een actueel overzicht van de door Opdrachtgever goedgekeurde Onderaannemers als bijlage toe aan de managementrapportage.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om een eerder verleende goedkeuring van een Onderaannemer schriftelijk en gemotiveerd in te trekken. In dat geval is Opdrachtnemer gehouden de betreffende Onderaannemer onverwijld te vervangen door een gelijkwaardige Onderaannemer, welke eveneens voorafgaand schriftelijk dient te worden goedgekeurd door Opdrachtgever.</p> |
| P12 | <p>Werkzaamheden onder begeleiding</p> <p>Voor een aantal ruimtes binnen de Rijkslocaties kan gelden dat de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers daar alleen onder begeleiding van of met toestemming van de betreffende ruimtebeheerder mogen komen. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met enige vertraging in het uitvoeren van de werkzaamheden in verband met dit proces. Dit wordt gedurende de uitvraag kenbaar gemaakt aan Opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 7. Gedragsregels justitiële locaties (G)

Nadere toelichting: Onderstaande eisen zijn enkel en alleen van toepassing op DJI-locaties en niet voor alle overige locaties. Hiervoor gelden de reguliere locatiegerichte huisregels en of gedragsregels.

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G1  | <p>Beperken impact werkzaamheden</p> <p>De Opdrachtnemer is gehouden het aantal ingezette medewerkers, alsmede het aantal vervoersbewegingen van en naar de inrichting, te beperken tot het strikt noodzakelijke minimum. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk om, voor zover</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | redelijkerwijs mogelijk, binnen de inrichting structureel dezelfde werknemers in te zetten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| G2 | <p>Aanspreekpunt</p> <p>De Opdrachtnemer moet voor de uitvoering van de werkzaamheden één aanspreekpunt aanstellen, met als doel een goede samenwerking met de medewerkers van de DJI-locatie te borgen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| G3 | <p>Begeleiding &amp; Toezicht</p> <p>Of de DJI-locatie begeleiding of toezicht moet organiseren, hangt af van de zone binnen het complex waar de werkzaamheden plaatsvinden (het werkgebied). De externe medewerker wordt op locatie geïnformeerd of en hoe begeleiding of toezicht tijdens de werkzaamheden wordt ingezet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| G4 | <p>Informatiebeveiliging</p> <p>Opdrachtnemer is gehouden aan de verplichting om - indien relevant- voor toegang tot de locatie bij hun contactpersoon te melden indien er gedurende de werkzaamheden sprake is van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het invoeren van digitale gegevensdragers (zoals laptop, handterminal of scanner)</li> <li>• Het vervangen van interne informatiedragers (zoals geheugenschrijven)</li> <li>• Het plaatsen van apparatuur met externe connectiviteit (zoals GSM, SIM, Bluetooth of USB).</li> </ul> <p>Zonder toestemming van de locatie is dit niet toegestaan. De toestemming kan bij de aanmeldprocedure worden meegegeven.</p> |
| G5 | <p>Arbeidsomstandigheden</p> <p>Tevens is de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de werkzaamheden verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheersing van arbeidsrisico's</li> <li>• Veilige elektrische en mechanische arbeidsmiddelen</li> <li>• Correct gebruik arbeidsmiddelen en instructie externe werker(s).</li> </ul> <p>De beheersing van arbeidsrisico's gedurende de werkzaamheden op, in en aan een DJI-locatie blijft een gedeelde verantwoordelijkheid; het handelen van de werkgever van de externe werker doet geen afbreuk aan de zorgplicht van de directeur van de locatie.</p>                                                 |
| G6 | <p>Rookverbod op terrein</p> <p>Er is een rookverbod op het gehele terrein van alle DJI-locaties, het is enkel toegestaan op de door Afnemer aangewezen locaties.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| G7 | <p>Aanmelding en toegang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Opdrachtnemer of externe werker is niet bevoegd andere bezoekers aan te melden of rond te leiden</li> <li>• Personen die niet direct betrokken zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden krijgen geen toegang tot de DJI-locatie</li> <li>• Iedere bezoeker wordt bij binnenkomst en vertrek gecontroleerd op grond van de geldende beginselen wetgeving.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| G8 | <p>Uitvoering van de werkzaamheden</p> <p>Werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op vooraf goedgekeurde locaties</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnen de afgesproken scope en tijd</li> <li>• Onder de juiste bouwbegeleiding of -toezicht vanuit de DJI-locatie</li> <li>• Aanvullende werkzaamheden worden niet uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van Deelnemer.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| G9  | <p>De individuele externe werker</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedraagt zich professioneel, integer en respectvol</li> <li>• Meldt zich op zo spoedig mogelijk na melding bij de personeelsingang</li> <li>• Kan een geldig legitimatiebewijs, de bevestiging van aanmelding en de naam van het aanspreekpunt binnen de inrichting (FAZA - Afdeling Facilitaire Zaken) overleggen</li> <li>• Draagt passende kleding (geen slippers of sandalen, geen jurken, rokken of broeken boven kniehoogte en bedekte en bescheiden uitstraling van de halslijn)</li> <li>• Passeert de detectiepoort metaalvrij/pieploos</li> <li>• Draagt gedurende het volledige verblijf binnen de locatie zichtbaar de verkregen bezoekerspas</li> <li>• Volgt aanwijzingen van DJI-medewerkers te allen tijde op</li> <li>• Beperkt contact met personeel tot het noodzakelijke</li> <li>• Zoekt of onderhoud geen contact met justitiabelen in welke vorm dan ook</li> <li>• Voorkomt lawaai en verstoring (zoals schreeuwen, fluiten of muziek)</li> <li>• Vertoont geen agressief, discriminerend of ongewenst gedrag</li> <li>• Verblijft niet langer in de inrichting dan noodzakelijk.</li> </ul> |
| G10 | <p>Gereedschappen, materialen en middelen (waaronder ook voedsel &amp; drank en medicatie)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Worden gecontroleerd bij binnenkomst en verlaten van de locatie</li> <li>• Worden niet onbeheerd achtergelaten</li> <li>• Worden niet overgedragen aan onbevoegden</li> <li>• Worden veilig opgeslagen (ook bij opladen).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| G11 | <p>Voertuigen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Worden uitsluitend toegelaten voor laden en lossen, en alleen na voorafgaande toestemming</li> <li>• Worden gecontroleerd bij binnenkomst en verlaten van de locatie</li> <li>• Zijn tijdens laden en lossen afgesloten, waarbij de ramen dicht zijn en de sleutels uit het voertuig</li> <li>• Verlaten na laden en lossen het terrein en worden eventueel geparkeerd op de plaatsen bedoeld voor het bezoek aan de locatie</li> <li>• De maximale snelheid op het terrein bedraagt 15 km/uur.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| G12 | <p>Meldplicht en incidenten</p> <p>De externe werker meldt onverwijld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien een justitiabele contact zoekt</li> <li>• Incidenten, dreiging of onveilige situaties</li> <li>• Verlies van materialen of middelen</li> <li>• Beschadiging van barcode/sticker op toegestane apparatuur</li> <li>• Benaderingen door derden met ongeoorloofde verzoeken.</li> </ul> <p>Meldingen worden gedaan bij:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 De leiding van de inrichting</li> <li>2 De eigen leidinggevende en</li> <li>3 Indien van toepassing de objectleider en/of Dienstverleningsmanager van de Deelnemer.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| G13 | <p>Handhaving en sancties</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet-naleving van deze regels kan leiden tot:</li> <li>• Weigering of onmiddellijke beëindiging van toegang</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|     |                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitsluiting van toekomstige toegang</li> <li>• Juridische maatregelen</li> <li>• Aangifte bij de Politie i.v.m. strafbare feiten.</li> </ul>                                                       |
| G14 | <p>Begeleiding</p> <p>DJI bepaalt de vorm van toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden. Dit doet DJI aan de hand van de classificatie van het werkgebied (gedetineerden-zone, semi-gedetineerde-zone of gedetineerde-vrije-zone).</p> |

## 8. Kwaliteit en oplevering (K)

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K1  | <p>Kwaliteit niet-planbare werkzaamheden</p> <p>De niet planbare werkzaamheden (incidenten &amp; calamiteiten) worden uitgevoerd op een dergelijke wijze dat na uitvoering de kwaliteit voldoet aan het in <i>Bijlage - Kwaliteitseisen niet-planbare werkzaamheden</i> beschreven resultaat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| K2  | <p>Oplevering niet-planbare werkzaamheden</p> <p>Oplevering vindt direct plaats na uitvoering van de werkzaamheden. De verantwoordelijke melder van Afnemer of diens plaatsvervanger en Opdrachtnemer zijn aanwezig bij het oplevermoment.</p> <p>De werkbond dient met handtekening van zo wel Afnemer als Opdrachtnemer alsmede met een uitgebreide werksomschrijving, ruimtenummer, aantal uitgevoerde m<sup>2</sup>, gegevens melder, contactpersoon op locatie en eventuele opmerkingen te worden toegevoegd aan de factuur. Bij het ontbreken van de bovengenoemde gegevens wordt de factuur niet in behandeling genomen.</p> |
| K3  | <p>Dispuut/ geschillenregeling</p> <p>Indien de partijen geen overeenstemming bereiken over het resultaat dan schakelt Deelnemer een door Opdrachtgever gecontracteerde onafhankelijke derde partij in. Deze onafhankelijke derde voert een beoordeling van de kwaliteit uit en stelt daarvoor een onderbouwd en herleidbaar rapport op. De kosten van deze onafhankelijke derde worden betaald door de veroorzaker, N.B. de partij die in het ongelijk is gesteld.</p>                                                                                                                                                             |

## 9. Materiaal, middelen en machines (M)

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M1  | <p>Materialen en middelen</p> <p>Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben.</p> <p>Bij de inzet van robotisering dient schriftelijk toestemming te worden gevraagd en gekregen bij/van de Opdrachtgever.</p> |
| M2  | <p>Inzet bereikbaarheidsmiddelen</p> <p>Voor de uitvoering van de werkzaamheden worden passende bereikbaarheidsmiddelen ingezet, afgestemd op de aard, omvang en locatie van het werk. Hieronder vallen onder andere hoogwerkers, steigers, en overige middelen die noodzakelijk zijn om werkzaamheden op hoogte veilig en efficiënt uit te voeren. Alle ingezette middelen</p>                                                                                                   |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>verkeren in aantoonbaar goede staat van onderhoud en voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Arbowetgeving en relevante veiligheidsnormen.</p> <p>Medewerkers beschikken over de vereiste certificaten, instructies en aantoonbare ervaring. Op verzoek van de opdrachtgever kunnen geldige certificaten en registraties worden overlegd.</p> <p>Voor het werken met een hoogwerker op de openbare weg is een vergunningsplicht. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk hiervoor. De kosten voor de vergunning mogen één op één worden doorbelast aan Deelnemer. Opdrachtnemer dient hiervoor de bewijslast toe te voegen aan de factuur.</p> |
| M3 | <p>Verpakkingsmaterialen</p> <p>Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door Opdrachtnemer retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 10. Contractmanagement & communicatie (C)

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C1  | <p>Bereikbaarheid</p> <p>U bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 08.00 en 18.00 uur) voor Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.</p> <p>Voor de niet-planbare werkzaamheden is de inschrijver 24/7 telefonisch bereikbaar. Hierin zijn weekenden en feestdagen geen uitzondering.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| C2  | <p>Stamgegevens locaties RSO</p> <p>Deelnemer voorziet Opdrachtnemer middels <i>Bijlage - Overzicht locaties per perceel</i> van de stamgegevens van de werklocaties. Deze gegevens vormen het uitgangspunt voor de administratie van Opdrachtnemer. Bij mutaties wordt Opdrachtnemer geïnformeerd, en verwerkt deze de mutaties binnen 5 werkdagen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| C3  | <p>Basis dataset</p> <p>Om de kwaliteit en omvang van levering van goederen en diensten periodiek goed te kunnen beoordelen, verlangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer maandelijkse basisrapportages en de onderliggende data aan Opdrachtgever te verstrekken. De onderstaande vereisten zijn daarop van toepassing:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data inhoud <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal afgenomen goederen en/of diensten:</li> <li>• Datum van levering</li> <li>• Afleverlocatie</li> <li>• Locatiecodes en benamingen van de RSO (bijlagen x)</li> <li>• Omvang levering(stuks)</li> <li>• Stuksprijs (excl. btw)</li> </ul> </li> <li>2. Datakwaliteit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De data is volledig, juist en consistent</li> <li>• Bevat geen aggregaties bevat tenzij expliciet overeengekomen</li> </ul> </li> <li>3. De dataset: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De dataset bevat een unieke identificatie en datum-/tijdstempel van aanmaak of laatste wijziging</li> <li>• Opdrachtgever garandeert historiseren van de data</li> <li>• Data aanlevering vindt plaats in gestructureerd leesbaar format</li> </ul> </li> </ol> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data aanlevering vindt plaats via API functionaliteit of gestructureerde export (bijv. CSV/JSON/XML).</li> <li>• Geautomatiseerd en gestructureerd te integreren in een data warehouse.</li> </ul> <p>Deelnemer kan gedurende de looptijd in gezamenlijk overleg worden bijgesteld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| C4 | <p><b>Managementrapportage</b></p> <p>Opdrachtnemer dient proactief, kosteloos, correct, volledig en tijdig binnen één maand na afloop van een kwartaal een managementrapportage digitaal aan. Deze worden aangeleverd bij de tactisch contractmanager van Deelnemer en de strategisch contractmanager van Opdrachtgever conform de in de communicatiematrix opgenomen contactgegevens.</p> <p>Toelichting kwantitatieve deel rapportage</p> <p>Opdrachtnemer vult een bewerkbaar Excel format, inclusief werkende formules, zonder enige vorm van beveiliging en zonder macro's. De managementrapportage wordt voortschrijdend opgebouwd en bevat maximaal alle informatie horende bij alle kwartalen van het lopende (contract) jaar. De opzet en inhoud van de managementrapportage wordt na gunning in overleg met Deelnemer en de Categorie Schoonmaak definitief vastgesteld.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maandelijks gerealiseerde, gefactureerde en omzet over een kwartaal (uitgesplitst op kosten naar planbare en niet-planbare werkzaamheden), per locatie en afgezet tegen de geprognoseerde omvang uit het Beschrijvend document;</li> <li>• Financiële impact van mutaties en/of schorsingen;</li> <li>• Scores op KPI's en Social Return (aan de hand van <i>Bijlage - Kritische Prestatie Indicatoren perceel 1</i>, <i>Bijlage - Kritische Prestatie Indicatoren perceel 2 en 3</i> en Wizzr) (tussen-)resultaten en een herleidbare specificatie van het berekende resultaat;</li> <li>• Aantal klachten (op geaggregeerd niveau per locatie) en doorlooptijden</li> <li>• Aantal openstaande facturen &gt; 30 dagen;</li> <li>• Openstaand bedrag nog te factureren (reeds geleverd/uitgevoerd in het afgelopen kwartaal).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzage handelend optreden</li> </ul> <p>Alle bedragen in de rapportages zijn Incl. en Excl. btw en tellen per kalendermaand op naar een kwartaal.</p> <p><b>Jaarrapportage</b><br/> Eenmaal per jaar (uiterlijk 8 weken na afloop van een kalenderjaar of zoveel eerder als het strategisch overleg is gepland) verstrekt Opdrachtnemer een jaarrapportage (in Word) waarin o.a. alle rapportage items plus het jaarresultaat van de KPI's worden geanalyseerd en voorzien van een toelichtende onderbouwing. Daarnaast wordt een samenvatting gegeven van de samenwerking met Deelnemer (wat ging goed &amp; wat kan beter aan weerskanten) en indien van toepassing een analyse op de klachten en verbeterpunten.</p> <p><b>Aanvullende vragen</b><br/> Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode op verzoek maatwerkrapportages en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages, binnen de gezamenlijk overeengekomen tijdsperiode, kosteloos ter beschikking. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.</p> <p><b>Juistheid</b><br/> 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 onafhankelijke derde fouten</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>of inconsistentie constateert in een rapportage(s), zijn de kosten van de inzet van de onafhankelijke derde én voor het herstel van de rapportage(s) voor rekening van Opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| C5 | <p>Contractmanagement</p> <p>Opdrachtnemer neemt deel aan de georganiseerde overlegvormen zoals weergegeven in de communicatiematrix.</p> <p>Toelichting<br/>Het is voor Opdrachtgever en Deelnemer 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 Deelnemer.</p> <p>In <i>Bijlage - Communicatiematrix</i> is de communicatiematrix verder uitgewerkt. Opdrachtnemer vult deze in en gaat hier mee akkoord.</p> <p>Voor de overleggen op district, tactisch en strategisch niveau stelt Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan per niveau, Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continuïteit voor deze rol.</p> <p>Opdrachtnemer plant in overleg met Deelnemer de overlegcycli in voor het operationeel en tactisch overleg en stelt de agenda op. De agenda wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren verspreid aan alle deelnemers door Opdrachtnemer. Op verzoek van Deelnemer kunnen agendapunten worden toegevoegd. Opdrachtgever verzorgt dit voor het strategisch overleg.</p> |
| C6 | <p>Verslaglegging</p> <p>Opdrachtnemer zorgt binnen 5 werkdagen na elk overleg voor digitaal uitgewerkte verslaglegging, inclusief besluit- en actielijst en stuurt deze aan de deelnemers van het overleg ter goedkeuring.</p> <p>De verslaglegging omvat tenminste de datum van desbetreffend overleg, aanwezigen, de besproken agendapunten met een bondige samenvatting en het besluit en/of actiepunt, actiehouder en deadline.</p> <p>Deelnemer geeft binnen 5 werkdagen een reactie (goedkeur of afkeur). De Opdrachtnemer stuurt de definitieve gespreksverslagen inclusief besluit- en actielijst van tactische overleggen aan de contractmanagers van Deelnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| C7 | <p>Klachten- en complimentenprocedure</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure en stelt deze binnen 10 werkdagen na gunning ter beschikking aan Opdrachtgever en Deelnemer. Opdrachtgever keurt deze vervolgens formeel goed.</p> <p>In deze procedure is tenminste vermeld hoe klachten ingediend kunnen worden bij Opdrachtnemer en hoe deze afgehandeld worden.</p> <p>Opdrachtgever hanteert de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termijn klachtafhandeling <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Klachten die het arbeidsproces en/of primaire dienstverlening van de pandgebruiker verstoren, dienen binnen 24 uur of zoveel eerder als mogelijk na melding afgehandeld te zijn;</li> <li>○ Alle overige klachten dienen binnen 2 werkdagen na melding afgehandeld te zijn.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtnemer neemt in het geval van een klacht contact op met de melder en vermeldt de tijdspanne van de oplossing, ook indien er niet direct een oplossing voorhanden is.</li> <li>Opdrachtgever verstaat onder een klacht: elke uiting van ontevredenheid over een bewezen/geleverde dienst, een persoon of een product. Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen/geleverde dienst, persoon of product.</li> <li>Er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever en/of Deelnemer heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing;</li> <li>Klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever en/of Deelnemer worden geuit en dienen altijd door Opdrachtnemer te worden geregistreerd en in de status overzichten opgenomen te worden.</li> <li>Deelnemer heeft inzicht in een dagelijks geactualiseerd overzicht met de status van lopende- en afgehandelde klachten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| C8 | <p>KPI</p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in <i>Bijlage - Kritische Prestatie Indicatoren perceel 1 en Bijlage - Kritische Prestatie Indicatoren perceel 2 en 3</i>. De KPI's worden tijdens de implementatiefase en gedurende de verdere contractperiode gebruikt.</p> <p>Opdrachtgever en deelnemer hebben de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om KPI 's toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Opdrachtnemer en deelnemer worden aangepast en worden vastgelegd middels addendum.</p> <p>De resultaten en totaalscores van de KPI's worden als volgt besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In het tactisch overleg zullen de resultaten individueel worden besproken met de contactperso(n)en van de Opdrachtnemer. Er zullen afspraken gemaakt worden over de uitvoering van eventueel benodigde verbeteringen van de dienstverlening;</li> <li>In een strategisch overleg, met de Categoriemanagement Schoonmaak en de contactpersoon van Opdrachtnemer, zal de totaalscore op perceelniveau worden besproken en afspraken gemaakt worden voor de eventuele te nemen vervolgacties.</li> </ul> |

## 11. Mens en klimaat (MK)

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MK1 | <p>Social return 2.0</p> <p>De 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.</p> <p>Toelichting</p> <p>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. De Opdrachtnemer vindt social return belangrijk en wil graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geeft de Opdrachtgever de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht.</p> <p>Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen:</p> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong)</li> <li>• Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.</li> <li>• Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.</li> <li>• Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.</li> <li>• Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.</li> <li>• Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte.</li> <li>• Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.</li> <li>• De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.</li> <li>• Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers)</li> <li>• Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.</li> <li>• Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijk scholen.</li> </ul> <p>De Opdrachtnemer maakt na gunning een plan van aanpak social return en dient dit binnen twee maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft de Opdrachtnemer hoe social return toegepast gaat worden bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de wijze waarop de Opdrachtnemer impact creëert;</li> <li>• de manier waarop de Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert;</li> <li>• de wijze waarop de Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op zijn initiatief;</li> <li>• de randvoorwaarden;</li> <li>• de planning</li> </ul> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| MK2 | <p>Schoonmaakproducten harde oppervlakken</p> <p>De te gebruiken reinigers voor vloeren, wanden en andere vaste oppervlakken voldoen aan de eisen van de meest recente versie van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken of gelijkwaardig.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 12. Prijsstelling en facturatie (PF)

| Eis | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PF1 | <p>Tarieven</p> <p>De opdrachtnemer voert de dienstverlening uit voor de in <i>Bijlage - Prijsopgavenformulier</i> opgenomen tarieven. Deze tarieven dienen te allen tijde te worden gehanteerd door de Opdrachtnemer hier kan niet van worden afgeweken.</p>                                                                                                                                                                                                         |
| PF2 | <p>E-facturatie</p> <p>Voor de facturering aan de Opdrachtgever geldt dat de Opdrachtnemer verplicht is tot e-factureren. Actuele informatie over e-factureren aan de rijksoverheid staat in de: <a href="#">Bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid: Informatie voor leveranciers</a>.</p> <p>Hier kunt u ook informatie vinden over de zogeheten basisfactuur Rijk, het type e-factuur dat de Opdrachtnemer gebruikt voor facturatie aan de Opdrachtgever.</p> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PF3 | <p>Facturen</p> <p>De facturen van de Opdrachtnemer dienen minimaal aan de factuureisen van de Opdrachtgever te voldoen. Deze zijn opgenomen in <i>Bijlage - Factuureisen</i>. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht tot het wijzingen van deze eisen. Opdrachtnemer wordt hier in een dergelijk geval over geïnformeerd.</p> <p>De facturen bevatten de artikelbenamingen welke benoemd worden op het prijzenblad met als doel dat de artikelprijzen door opdrachtgever gecontroleerd kunnen worden.</p> <p><i>Daar waar facturen worden afgekeurd wordt van opdrachtnemer een creditfactuur verwacht. Bij een verzoek van Deelnemer voor een creditfactuur voorziet Opdrachtnemer hierin binnen 5 werkdagen.</i></p> |
| PF4 | <p>Vervaltermijn vergoeding</p> <p>U accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover de Opdrachtnemer de vergoeding niet aan de Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen 365 kalenderdagen na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| PF5 | <p>Indexatie</p> <p>Indexatie is mogelijk conform art. 4.4 Raamovereenkomst Specialistische reiniging.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

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 kunnen wij u uitsluiten 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.

### 3. Ondertekening Inschrijver

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