



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage D – Programma van Eisen perceel 2 en 3

Specialistische reiniging

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor de

Categorie Schoonmaak

Kenmerk	201800303.047
Versie	1.1

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.	Planbare werkzaamheden (specialistische reiniging) (PL)	4
5.	Niet-planbare werkzaamheden (incidenten en calamiteiten) (NP)	8
6.	Overige aspecten van de dienstverlening (O)	10
7.	Personeel en veiligheid (P)	11
8.	Gedragsregels justitiële locaties (G)	14
9.	Kwaliteit en oplevering (K)	16
10.	Materiaal, middelen en machines (M)	17
11.	Contractmanagement & communicatie (C)	18
12.	Mens en klimaat (MK)	21
13.	Prijstelling en facturatie (PF)	22

1. Aanbestedingsprocedure (A)

Eis	Toelichting
A1	ARVODI-2025 U gaat akkoord met de ARVODI-2025.
A2	Akkoord concept Overeenkomst 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 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 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. Deze contactpersoon bezit minimaal onderstaande competenties: • klantvriendelijk en klantgericht; • proactief en dienstverlenend; • communicatief sterk, overtuigingskracht; • verbinder; • resultaatgericht, daadkrachtig, proactief en initiatiefrijk.

	De aangestelde contactpersoon is bereikbaar tijdens kantooruren voor Opdrachtgever. Communicatie kan zowel telefonisch als per e-mail plaatsvinden.
I2	Implementatieplan Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg. Opdrachtnemer levert binnen <u>5 werkdagen na definitieve gunning</u> een concept SMART implementatieplan aan bij Deelnemer. <i>Toelichting</i> • 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: ○ planning ten behoeve van de opstart ○ implementatiebijeenkomst(en); ○ borging voortgang implementatie en realisatie dienstverlening; ○ vaststelling communicatie formats; ○ inrichting klachten- en complimentenprocedure ○ verzoek tot goedkeuring inzet Onderaannemers zie Eis P11; ○ Concept format opname rapport voor zowel geplande als niet-geplande werkzaamheden. • de Opdrachtnemer werkt het implementatieplan SMART uit. Na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever wordt het implementatieplan uitgevoerd; • in een implementatiebijeenkomst wordt het implementatieplan gepresenteerd. Tevens wordt in deze bijeenkomst aandacht besteed aan wederzijdse kennismaking op tactisch- en strategisch niveau; • de volledige implementatie kent een termijn van maximaal 10 weken vanaf definitieve gunning; • de implementatie wordt afgesloten met een door Opdrachtgever georganiseerde evaluatie.
I3	Locaties U verricht het uitvoeren van de gevraagde Diensten, afhankelijk van het perceel waarvoor een Overeenkomst met u is afgesloten, op de locaties in panden of bepaalde ruimten in Nederland, inclusief de Waddeneilanden. Een overzicht van de locaties per perceel treft u aan in <i>Bijlage – Overzicht locaties per perceel</i>.

3. Algemeen (AL)

Eis	Toelichting
AL1	Voldoen aan geldende wet- en regelgeving 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.
AL2	Aanmelding en VOG Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de bepalingen en procedures zoals opgenomen in <i>Bijlage – Aanmeldingsprocedure VOG externe leveranciers</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.

AL3	Verantwoordelijkheden Deelnemer en/of Afnemer Deelnemer en/of Afnemer stelt de volgende zaken kosteloos ter beschikking: • elektriciteit; • (drink)water met uitzondering van een heel klein aantal locaties (minder dan 10 locaties) waar deze voorziening niet is.
AL4	Terminologie 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.

4. Planbare werkzaamheden (specialistische reiniging) (PL)

Eis	Toelichting
PL1	Planbare en niet planbare werkzaamheden De overeenkomst kent twee type werkzaamheden. 1. Planbare werkzaamheden: welke op basis van een offerte traject worden uitgevraagd. De werkzaamheden in het prijzenblad zijn hierin leidend. De werkzaamheden worden per uitvraag behandeld. Opdrachtnemer voert werkzaamheden niet eerder uit dan nadat Opdrachtnemer daartoe een schriftelijke opdracht van Deelnemer heeft gekregen. De uitvoering van planbare werkzaamheden dienen in een aaneengesloten periode zonder onderbreking, plaats te vinden. Een eventuele onderbreking van de uitvoering moet in overleg plaats vinden met Deelnemer en de betreffende locatie. Na schriftelijk goedkeuring van de Deelnemer kunnen de werkzaamheden onderbroken worden. 2. Niet-planbare werkzaamheden: niet-planbare werkzaamheden of te wel de incidenten en calamiteiten worden verder behandeld in hoofdstuk 5 Niet-planbare werkzaamheden (incidenten en calamiteiten) van dit document.
PL2	Jaarplanning structurele planbare werkzaamheden Opdrachtnemer stelt aan de hand van de door haar opgestelde en door Deelnemer geaccordeerde offertes een jaarplanning op voor de werkzaamheden met een vaste frequentie per jaar. De planning van de werkzaamheden op deze locaties wordt per uitvoermoment in nauw overleg met Deelnemer en desbetreffende Afnemer opgesteld. Bij aanvang van de Overeenkomst zal Deelnemer na aanvang van de implementatie de uitvraag doen voor werkzaamheden met een vaste frequentie. Na ontvangst dient de Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen de offertes conform het prijzenblad te hebben aangeleverd, inclusief de daarbij horende jaarplanning tot het einde van het eerste contractjaar. Voor de navolgende jaren dient Opdrachtnemer voor 1 november van het lopende jaar de jaarplanning voor het aankomende kalenderjaar aan te leveren via contractmanagement.rso@minszw.nl. De jaarplanning bevat een overzicht van de geplande vaste werkzaamheden met concrete start- en einddatum per locatie. Opdrachtnemer ontvangt uiterlijk 31 december van Deelnemer een goed- of afkeur op de ingediende planning. Indien wordt afgeweken van de goedgekeurde planning, dan dient dit minimaal twee weken (10 werkdagen) vooraf en schriftelijk aangegeven te worden met de nieuwe datum van uitvoering. Dit geldt voor Opdrachtnemer, Deelnemer en Afnemer. De

	wijziging dient door de genoemde partijen worden te worden afgestemd. De planning dient door de Opdrachtnemer hierop te worden aangepast naar een nieuwe versie binnen 5 werkdagen na afstemming. Uitzondering in deze eis zijn voorvallen met calamiteiten die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt (zoals bommeldingen, natuurschade, brandschade) waardoor de Deelnemer of de Afnemer geen begeleiding of toegang kan verlenen.
PL3	Wijziging en/of annulering van verstrekte Nadere opdracht Bij een door Deelnemer verlangde wijziging op een reeds geaccordeerde Nadere opdracht, treedt de Deelnemer met Opdrachtnemer in overleg omtrent eventuele aanpassing van de Nadere opdracht. Bij wijzigingen op de Nadere opdracht voorziet Opdrachtnemer binnen vier werkdagen De Deelnemer nieuwe offerte. Opdrachtgever behoudt het recht om kosteloos een reeds verstrekte Nadere opdracht terug te trekken tot maximaal vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden. Daarmee vervalt de opdracht en betalingsverplichting.
PL4	Toelichting onderhoud en kwaliteit Een beschrijving van deze werkzaamheden en de te realiseren opleverkwaliteit is opgenomen in <i>Bijlage – Kwaliteitseisen planbare werkzaamheden</i> en in <i>Bijlage – Kwaliteitseisen niet-planbare werkzaamheden</i>.
PL5	Werktijden Opdrachtnemer voert de planbare werkzaamheden uit op werkdagen tussen 06.00 uur en 18.00 uur. Op aangeven van de Deelnemer en/of Afnemer kan hiervan afgeweken worden. Vergoeding vindt plaats aan de hand van de verhogingsstaffel zoals opgenomen in het prijsblad.
PL6	Niet correcte oplevering Indien u een Opdracht niet correct uitvoert volgens het omschreven kwaliteitsniveau (<i>Bijlage – Kwaliteitseisen planbare werkzaamheden</i>) wordt er geen prestatieverklaring verstrekt. Voor overige voorwaarden zie hoofdstuk 9 Kwaliteit en oplevering van dit document.
PL7	Werkzaamheden binnen de prijzenstaffel Werkzaamheden, die vallen binnen de in de prijzenstaffel opgenomen posten worden uitgevoerd tegen de daarin opgenomen eenheidsprijzen. De scope van de werkzaamheden binnen de prijzenstaffel omvat onder andere: opleverschoonmaak, inhuisschoonmaak, reiniging van stoelbekleding, meubilair en raambekleding, reiniging van sanitair en dieptereiniging van sanitair, reiniging van audiovisuele middelen, ICT-middelen en reiniging in datacentra, reiniging in, om en aan het gebouw, reiniging van wanden en plafonds, alsmede reiniging op hoogte.
PL8	Opleverschoonmaak Na afronding van de (ver)bouwwerkzaamheden levert de aannemer de locatie bezemschoon op. Onder "bezemschoon" wordt verstaan dat alle horizontale oppervlakken zijn ontdaan van grove vervuiling en de vloeren zijn geveegd. Dit reinheidsniveau wordt uitdrukkelijk als onvoldoende beschouwd voor inhuizing van het meubilair. Onder "opleverschoonmaak" wordt verstaan: de volledige reiniging van het object voorafgaand aan inhuizing, waarbij in alle ruimten de bouwdelen, nagelvast verbonden delen en de vaste inrichting worden ontdaan van zowel losliggende als aangehechte vervuiling.

	Voor de eisen PL8 t/m PL18 zijn de verdere kwaliteitseisen en overige eisen terug te vinden in <i>Bijlage – Kwaliteitseisen planbare werkzaamheden</i> .
PL9	Inhuizingsschoonmaak Na het inhuizen van meubilair en voorafgaand aan de ingebruikname van de locatie, blijkt in de praktijk dat zowel het meubilair als de ruimten niet het vereiste reinheidsniveau hebben. Dit wordt onder meer veroorzaakt door vervuiling als gevolg van verhuisbewegingen, verpakkingsmaterialen, stofvorming en contactsporen (zoals vingerafdrukken). Onder "inhuizingsschoonmaak" wordt verstaan: de volledige reiniging van het object na inhuizing en voorafgaand aan ingebruikname, waarbij alle ruimten, het meubilair en de (niet-professionele) keukenapparatuur worden ontdaan van zowel losliggende als aangehechte vervuiling, zodat een direct gebruiksklare en representatieve omgeving ontstaat.
PL10	Nulsituatie creëren Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het noodzakelijk zijn om voor een specifieke ruimte een nulsituatie vast te stellen. Dit kan onder meer aan de orde zijn bij functiewijzigingen, herinrichting, het (opnieuw) in gebruik nemen van een ruimte, alsmede in situaties waarin de kwaliteit van de ruimte niet langer aansluit bij het beoogde onderhoudsniveau, bijvoorbeeld als gevolg van intensiever gebruik, gewijzigde omstandigheden of een toename van vervuiling. Onder het "tussentijds creëren van een nulsituatie" wordt verstaan: het realiseren van een vastgesteld en aantoonbaar schoon uitgangsniveau voor een specifieke ruimte, waarbij deze wordt gereinigd en vrijgemaakt van alle vervuiling, teneinde als referentieniveau te dienen voor de reguliere schoonmaakdienstverlening.
PL11	Reiniging van stoelbekleding, meubilair en raambekleding Onder "reiniging van stoelbekleding, meubilair en raambekleding" wordt verstaan: het uitvoeren van dieptereiniging, impregneren en reguliere reiniging van bekleding van meubilair, raambekleding en binnenzonwering, waaronder stoelen en/of banken, inclusief het verwijderen van stickers en lijmresten, met als doel het herstellen en borgen van een schoon, representatief en functioneel gebruiksniveau.
PL12	Algemene reiniging sanitair Onder "algemene reiniging sanitair" wordt verstaan: een grondige schoonmaak van een volledige sanitaire eenheid, zonder demontage van elementen, waarbij alle elementen zorgvuldig worden gereinigd met als doel het waarborgen van een hygiënisch en representatief gebruiksniveau.
PL13	Dieptereiniging sanitaire ruimten Onder "dieptereiniging" wordt verstaan: het specialistisch reinigen van een sanitaire eenheid, waarbij alle elementen zowel in- als uitwendig volledig worden gereinigd, inclusief aanvullende werkzaamheden zoals het ontstoppen en reinigen van afvoeren, demontage en montage van toiletpotten en urinoirs, alsmede het vervangen van kitranden. Deze reiniging gaat verder dan de eerder beschreven omschrijving algemene sanitaire reiniging en is gericht op het volledig herstellen van de hygiënische en esthetische staat van de sanitaire ruimte.

PL14	Reiniging van audiovisuele middelen en ICT-middelen Onder "reiniging van audiovisuele middelen en ICT-middelen" wordt verstaan: het zorgvuldig en vakkundig stof- en vlek vrij maken van audiovisuele en ICT-gerelateerde apparatuur, al dan niet op hoogte. De scope omvat onder meer de reiniging van bedienwerkplekken, verkeerscentrales, videowalls en bijbehorende voorzieningen binnen de relevante locaties, inclusief alle bijbehorende componenten zoals meubels, kabelgoten, monitors, bedieningselementen, techniekkasten en presentatiemiddelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige afstemming, communicatie en planning. Hierbij dient expliciet rekening te worden gehouden met het feit dat de werkzaamheden plaats kunnen vinden op locaties met een verhoogd veiligheidsrisico waarvoor aanvullende eisen gelden ten aanzien van toegang, uitvoering en toezicht. De exacte voorbereidingsprocessen voor deze locaties worden in de implementatie verder afgestemd.
PL15	Reiniging van datacentra Onder "reiniging van datacentra" wordt verstaan: Het uitvoeren van aanvullende schoonmaakwerkzaamheden binnen datacentra en technische omgevingen. De werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de kwetsbaarheid en continuïteit van de systemen en installaties. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige afstemming, communicatie en planning. Hierbij dient expliciet rekening te worden gehouden met het feit dat de werkzaamheden plaatsvinden op locaties met een verhoogd veiligheidsrisico waarvoor aanvullende eisen gelden ten aanzien van toegang, uitvoering en toezicht. De exacte voorbereidingsprocessen voor deze locaties worden in de implementatie verder afgestemd. Ten aanzien van datacentra geldt expliciet dat de werkzaamheden zich beperken tot: • Het verwijderen van stof in de ruimte (zoals vloeren, hoge randen richels) en op of aan de buitenzijde van kasten en installaties.
PL16	Reiniging in, om en aan het gebouw Onder "reiniging in, om en aan het gebouw" wordt verstaan: het uitvoeren van diverse schoonmaakwerkzaamheden aan en rondom het object, gericht op het verwijderen van zowel losliggende als gehechte vervuiling en het herstellen van een schone, veilige en representatieve buiten- en gebouwomgeving. Hieronder vallen onder meer vegen, algenverwijdering, hogedrukreiniging, reiniging van dakbedekking en dakgoten, het verwijderen van niet-spoedeisende graffiti en esthetisch reinigen van elementen.
PL17	Reiniging van wanden en plafonds Onder "reiniging van wanden en plafonds" wordt verstaan: het verwijderen van stof, vlekken, verkleuringen en spinrag van wand- en plafondoppervlakken, met als doel het herstellen van een schone en representatieve uitstraling van de betreffende ruimten. De werkzaamheden hebben betrekking op zowel afwasbare als niet-afwasbare oppervlakken en dienen zodanig te worden uitgevoerd dat vervuiling zo effectief mogelijk wordt verwijderd, zonder dat de ondergrond wordt aangetast of beschadigd. Het verschil tussen niet afwasbare wanden en plafonds; • Afwasbare oppervlakken verstaan: oppervlakken die geschikt zijn voor natte reiniging met behulp van water en/of vloeibare reinigingsmiddelen; • Niet-afwasbare oppervlakken verstaan: oppervlakken die niet geschikt zijn voor natte reiniging en derhalve uitsluitend droog of met minimaal vocht mogen worden gereinigd.

PL18	Reiniging op hoogte Onder "reiniging op hoogte" wordt verstaan alles hoger dan 1,80m: het verwijderen van stof, vlekken, verkleuringen en spinrag van oppervlakken die zich op hoogte bevinden, met als doel het realiseren van een schone en representatieve omgeving, zonder dat de ondergrond of installaties worden aangetast. De werkzaamheden hebben betrekking op alle moeilijk bereikbare oppervlakken binnen en, indien van toepassing, aan het object, waarbij gebruik wordt gemaakt van passende en efficiënte middelen afgestemd op de situatie. De uitvraag van deze werkzaamheden kan, afhankelijk van de aard van de opdracht, worden uitgevraagd en afgerekend op basis van zowel vierkante meters (m²) als een maatwerkofferte.
PL19	Inzet uurtarief De inzet van een uurtarief is uitsluitend toegestaan indien en voor zover de in de prijzenstaffel omschreven werkzaamheden geen passende of toereikende dekking bieden voor de uit te voeren werkzaamheden. In dergelijke gevallen kan de Opdrachtnemer, na voorafgaande afstemming met goedkeuring van de Deelnemer werkzaamheden op basis van een uurtarief uitvoeren.
PL20	Supportwerkzaamheden – maatwerk schoonmaakwerkzaamheden Onder "maatwerk schoonmaakwerkzaamheden op basis van resultaatverplichting" wordt verstaan: reguliere, planbare schoonmaakwerkzaamheden, die worden uitgevoerd op locaties waar de Deelnemer (tijdelijk) geen eigen capaciteit beschikbaar heeft en waar externe inhuur geen passende oplossing biedt. In dergelijke situaties kan het voorkomen dat op locatie geen schoonmaakmaterialen en -middelen aanwezig zijn. Opdrachtnemer zorgt in dit geval voor materialen, middelen en machines afgestemd op de specifieke situatie en locatie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de kwaliteitseisen weergegeven in <i>Bijlage – Kwaliteitseisen planbare werkzaamheden</i>. De Opdrachtnemer draagt hierbij zorg voor de inzet van eigen personeel en operationele leiding met als doel het realiseren van een schone, representatieve en functioneel bruikbare omgeving.

5. Niet-planbare werkzaamheden (incidenten en calamiteiten) (NP)

Eis	Toelichting
NP1	Richtlijnen RIVM Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan "de hygienerichtlijn 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.
NP2	Calamiteiten- en incidentenmeldpunt 24/7 Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst een calamiteiten- en incidentenmeldpunt beschikbaar voor Opdrachtgever en haar Deelnemers 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. 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.

	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 dienstdoende functionaris treft maatregelen indien de uitvoering van de werkzaamheden niet naar behoren of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken verloopt. 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.
NP3	Responstijd 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. De gemelde twee uur gaat in na het in ontvangst nemen van de telefonische melding. De gemelde twee uur responstijd geldt ook voor weekenden en feestdagen. De responstijd is niet van toepassing voor locaties op de Waddeneilanden. Bij een melding van een van deze locaties wordt in het meldgesprek afgestemd wat haalbaar is qua responsetijd. Indien niet aan de behoefte kan worden voldaan mag de melder uitwijken naar een partij naar keuze.
NP4	Inzet bij calamiteiten en incidenten 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. 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.
NP5	Reiniging naar aanleiding van vervuiling met lichaamseigen stoffen 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 – het uitvoeren van desinfectiewerkzaamheden. Onder deze reiniging wordt verstaan: de volledige reiniging van het object na een incident, waarbij alle betrokken ruimten, bouwdelen, nagelvast verbonden delen en (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. De werkzaamheden worden uitgevoerd met behulp van de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en geschikte reinigingsmiddelen, afgestemd op de aard en mate van de vervuiling. De verdere kwaliteitseisen en overige eisen terug te vinden in <i>Bijlage – Kwaliteitseisen niet-planbare werkzaamheden</i>.
NP6	Traumareiniging

	Onder "traumareiniging" wordt verstaan: alle schoonmaakwerkzaamheden voortkomend uit sterfgevallen, suicide of poging daartoe, inclusief het verwijderen van menselijke resten en biologische verontreinigingen. Lijkverwijdering maakt geen onderdeel uit van deze werkzaamheden. Onder deze reiniging wordt verstaan: de volledige reiniging van ruimten, inclusief het daarin 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 (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. De werkzaamheden worden uitgevoerd met behulp van de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en geschikte reinigings- en desinfectiemiddelen, afgestemd op de aard en ernst van de vervuiling. Textiel valt buiten scope.
NP7	Eerste bereddering bij wateroverlast Onder "Eerste bereddering bij wateroverlast" wordt verstaan: Alle schoonmaakwerkzaamheden die direct voortvloeien uit wateroverlast en onderdeel uitmaken van acute werkzaamheden, waaronder: • Het afzuigen van overtollig water na hevige regenval of lekkages (bv. door een verstopt toilet of gesprongen leiding bij een koffieautomaat). • 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. 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. De werkzaamheden beperken zich tot bovenstaande activiteiten.
NP8	Verwijderen van graffiti (niet-planbaar) 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. 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.

6. Overige aspecten van de dienstverlening (O)

Eis	Toelichting
O1	Uitvoering van de werkzaamheden 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.
O2	In- en uitruimen 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 Nadere 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.
O3	Geen afnameverplichting 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.
O4	Vertraging en/of no show 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. Bij planbare werkzaamheden wordt uitgegaan van '<i>uurtarief reinigen regulier maatwerk-offerte</i>', bij niet planbare-werkzaamheden wordt uitgegaan van '<i>uurtarief reinigen na overige incident</i>'. 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. Vertraging door oorzaken buiten de invloedssfeer van de Deelnemer en/of Afnemer komt niet voor vergoeding in aanmerking. Alle kosten inclusief gevolgkosten voor zowel Opdrachtgever/Deelnemer en Afnemer voortkomend uit no show van Opdrachtnemer, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
O5	Kunstwerken 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. Herstelkosten van beschadiging zijn voor rekening van Opdrachtnemer, voor zover deze aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen.
O6	Flexibiliteit en oplossingsgerichtheid Opdrachtnemer stelt zich flexibel en oplossingsgericht op - samen met de Deelnemer en/of Afnemer - wanneer er niet geplande situaties voordoen.

7. Personeel en veiligheid (P)

Eis	Toelichting
P1	Markering werkgebied 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.
P2	Huisreglementen en veiligheid

	Opdrachtgever stelt de volgende eisen met betrekking tot de huisreglementen en veiligheid: • Opdrachtnemer dient zich altijd te legitimeren bij het betreden van locaties; • Opdrachtnemer conformeert zich aan de op locatie geldende huisreglementen; • Opdrachtnemer meldt onveilige situatie op locatie direct aan bij ons contactpersoon op locatie; • Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er camerasystemen aanwezig zijn op locaties en dat deze camerabeelden worden vastgelegd.
P3	Werkkleding Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de werkkleding van personeel de Opdrachtnemer: • personeel draagt herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding waardoor zij herkenbaar zijn; • personeel draagt geen gezicht bedekkende kleding en/of accessoires; • personeel draagt geen caps en muziekspelers; • wanneer personeel geen bedrijfskleding draagt is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.
P4	Taal Personeel van de Opdrachtnemer dat werkzaamheden op locatie uitvoert beheerst de Nederlandse taal op benodigd niveau voor de uitvoering van de werkzaamheden.
P5	Deskundigheid Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam en opgeleid personeel in.
P6	Handelend optreden 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. 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. De inzage dient als onderdeel te worden toegevoegd aan de managementrapportage.
P7	Schade 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.
P8	Overige voorschriften Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende voorschriften: • wanneer de werkzaamheden (tijdelijk) onderbroken worden bergt Opdrachtnemer de werkmaterialen veilig, waar mogelijk, buiten het zicht van gebouwgebruikers op; • eten, drinken en roken is niet toegestaan tijdens uitvoering van de werkzaamheden; • technische ruimten worden niet als eetgelegenheid of pauzeruimte gebruikt; • na gebruik van pauzeruimten laat Opdrachtnemer daar geen beschermmiddelen achter en wordt deze ruimte schoon achter gelaten.

P9	Verantwoording en naleving van veiligheidsmaatregelen 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. 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.
P10	Gevoelige informatie 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. Voorbeelden van mogelijke verklaringen: 1. persoonsgebonden geheimhoudingsverklaring: door de door u ingezette medewerkers en medewerkers van eventuele Onderaannemers; 2. verklaring van geen bezwaar door uw medewerkers en eventuele medewerkers van Onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van deze opdracht; 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.
P11	Onderaannemers 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. Door de Opdrachtnemer in te schakelen Onderaannemers dienen schriftelijk door de Deelnemer te zijn goedgekeurd. Zonder schriftelijke goedkeuring is het de Opdrachtnemer niet toegestaan Onderaannemers in te zetten. Opdrachtnemer voegt een actueel overzicht van de door Opdrachtgever goedgekeurde Onderaannemers als bijlage toe aan de managementrapportage. 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. Intrekking van de goedkeuring geeft Opdrachtnemer geen recht op enige vorm van schadevergoeding of compensatie.
P12	Werkzaamheden onder begeleiding 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. Dit komt zeer sporadisch voor. 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.

	De Deelnemer en/of Afnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele financiële gevolgen met betrekking tot verliesuren.
--	---

8. 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	Beperken impact werkzaamheden De Opdrachtnemer is gehouden het aantal ingezette medewerkers, alsmede het aantal vervoersbewegingen van en naar de inrichting, te beperken tot het strikt noodzakelijke minimum. Voorts zijn de contractspartijen er verantwoordelijk voor om, voor zover redelijkerwijs mogelijk, binnen de inrichting structureel dezelfde werknemers in te zetten.
G2	Aanspreekpunt De Opdrachtnemer moet voor de voorbereiding (bij planbare werkzaamheden) en de uitvoering van de werkzaamheden één aanspreekpunt aanstellen, met als doel een goede samenwerking met de medewerkers van de DJI-locatie te borgen.
G3	Begeleiding & Toezicht 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 vooraf geïnformeerd (bij planbare werkzaamheden) of op locatie (bij niet-planbare werkzaamheden) of en hoe begeleiding of toezicht tijdens de werkzaamheden wordt ingezet.
G4	Informatiebeveiliging 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: • Het invoeren van digitale gegevensdragers (zoals laptop, handterminal of scanner) • Het vervangen van interne informatiedragers (zoals geheugenschrijven) • Het plaatsen van apparatuur met externe connectiviteit (zoals GSM, SIM, Bluetooth of USB). Zonder toestemming van de locatie is dit niet toegestaan. De toestemming kan bij de aanmeldprocedure worden aangevraagd.
G5	Arbeidsomstandigheden Tevens is de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de werkzaamheden verantwoordelijk voor: • Beheersing van arbeidsrisico's • Veilige elektrische en mechanische arbeidsmiddelen • Correct gebruik arbeidsmiddelen en instructie externe werker(s). 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.

G6	Rookverbod op terrein Er is een rookverbod op het gehele terrein van alle DJI-locaties, het is enkel toegestaan op de door Afnemer aangewezen locaties.
G7	Aanmelding en toegang • De Opdrachtnemer dient minimaal twee (2) werkdagen voorafgaand aan het bezoek schriftelijk te zijn aangemeld als functioneel bezoek door een DJI-medewerker van de afdeling FAZA (Afdeling Facilitaire Zaken) • De Opdrachtnemer of externe werker is niet bevoegd andere bezoekers aan te melden of rond te leiden • Personen die niet direct betrokken zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden krijgen geen toegang tot de inrichting • Iedere bezoeker wordt bij binnenkomst en vertrek gecontroleerd op grond van de geldende beginselen wetgeving.
G8	Uitvoering van de werkzaamheden Werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd: • Op vooraf goedgekeurde locaties • Binnen de afgesproken scope en tijd • Onder de juiste bouwbegeleiding of -toezicht vanuit de DJI-locatie • Aanvullende werkzaamheden worden niet uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van Deelnemer.
G9	De individuele externe werker • Gedraagt zich professioneel, integer en respectvol • Meldt zich op het afgesproken tijdstip bij de personeelsingang • Kan een geldig legitimatiebewijs, de bevestiging van aanmelding en de naam van het aanspreekpunt binnen de inrichting (FAZA) overleggen • Draagt passende kleding (geen slippers of sandalen, geen jurken, rokken of broeken boven kniehoogte en bedekte en bescheiden uitstraling van de halslijn) • Passeert de detectiepoort metaalvrij/pieploos • Draagt gedurende het volledige verblijf binnen de locatie zichtbaar de verkregen bezoekerspas • Volgt aanwijzingen van DJI-medewerkers te allen tijde op • Beperkt contact met personeel tot het noodzakelijke • Zoekt of onderhoud geen contact met justitiabelen in welke vorm dan ook • Voorkomt lawaai en verstoring (zoals schreeuwen, fluiten of muziek) • Vertoont geen agressief, discriminerend of ongewenst gedrag • Verblijft niet langer in de inrichting dan noodzakelijk.
G10	Gereedschappen, materialen en middelen (waaronder ook voedsel & drank en medicatie) • Worden gecontroleerd bij binnenkomst en verlaten van de locatie • Worden niet onbeheerd achtergelaten • Worden niet overgedragen aan onbevoegden • Worden veilig opgeslagen (ook bij opladen).
G11	Voertuigen • Worden uitsluitend toegelaten voor laden en lossen, en alleen na voorafgaande toestemming • Worden gecontroleerd bij binnenkomst en verlaten van de locatie • Zijn tijdens laden en lossen afgesloten, waarbij de ramen dicht zijn en de sleutels uit het voertuig • Verlaten na laden en lossen het terrein en worden eventueel geparkeerd op de plaatsen bedoeld voor het bezoek aan de locatie • De maximale snelheid op het terrein bedraagt 15 km/uur.

G12	Meldplicht en incidenten De externe werker meldt onverwijld: • indien een justitiabele contact zoekt; • incidenten, dreiging of onveilige situaties; • verlies van materialen of middelen; • beschadiging van barcode/sticker op toegestane apparatuur; • benaderingen door derden met ongeoorloofde verzoeken. Meldingen worden gedaan bij: 1 de leiding van de inrichting; 2 de eigen leidinggevende, en; 3 indien van toepassing de contract- of projectverantwoordelijke.
G13	Handhaving en sancties • Niet-naleving van deze regels kan leiden tot: • Weigering of onmiddellijke beëindiging van toegang • Uitsluiting van toekomstige toegang • Juridische maatregelen • Aangifte bij de Politie i.v.m. strafbare feiten.
G14	Begeleiding DJI bepaalt de vorm van toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden. Dit doet DJI aan de hand van de classificatie van het werkgebied (gedetineerde-zone, semi-gedetineerde-zone of gedetineerde-vrije-zone).

9. Kwaliteit en oplevering (K)

Eis	Toelichting
K1	Kwaliteit planbare werkzaamheden De planbare werkzaamheden worden uitgevoerd op een dergelijke wijze dat na uitvoer de kwaliteit voldoet aan het in <i>Bijlage - Kwaliteitseisen planbare werkzaamheden</i> beschreven kwaliteitsniveau.
K2	Kwaliteit niet-planbare werkzaamheden De niet planbare werkzaamheden (incidenten & calamiteiten) worden uitgevoerd op een dergelijke wijze dat na uitvoer de kwaliteit voldoet aan het in <i>Bijlage - Kwaliteitseisen niet-planbare werkzaamheden</i> beschreven resultaat.
K3	Oplevering planbare werkzaamheden Oplevering vindt plaats binnen 5 werkdagen na de laatste dag van uitvoering (bij voorkeur direct na uitvoering). Bij de oplevering zijn tenminste aanwezig een vertegenwoordiging van Deelnemer en Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer verzorgt de planning en een tijdige uitnodiging voor de oplevering. Opdrachtnemer verzorgt het beschikbaar stellen van de werkbond waar minimaal de volgende aspecten in worden benoemd: NAW-gegevens, werkschrijving, eventuele afwijkingen van de opdracht en een handtekening van de vertegenwoordiger van de Deelnemer voor akkoord mede als de handtekening van de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer.
K4	Prestatieverklaring planbare werkzaamheden

	Deelnemer verzorgt na een positieve oplevering voor ondertekening van de werkbbon voor een prestatieverklaring. De prestatieverklaring wordt in het administratieve systeem van Deelnemer verwerkt en verzonden aan Opdrachtnemer. De prestatieverklaring is een essentieel onderdeel van het facturatieproces. Zonder prestatieverklaring kan en zal een factuur niet in behandeling genomen worden.
K5	Oplevering niet-planbare werkzaamheden Oplevering vind direct plaats na uitvoering van de werkzaamheden. De verantwoordelijke melder van Afnemer en Opdrachtnemer zijn aanwezig bij het oplevermoment. De werkbbon dient met handtekening van zo wel Afnemer als Opdrachtnemer alsmede met een uitgebreide werksomschrijving, ruimtenummer, aantal uitgevoerde m², 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.
K6	Dispuut/ geschillenregeling 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.

10. Materiaal, middelen en machines (M)

Eis	Toelichting
M1	Materialen en middelen 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. Bij de inzet van robotisering dient schriftelijk toestemming te worden gevraagd bij de Deelnemer.
M2	Inzet bereikbaarheidsmiddelen 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 verkeren in aantoonbaar goede staat van onderhoud en voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Arbowetgeving en relevante veiligheidsnormen. Medewerkers beschikken over de vereiste certificaten, instructies en aantoonbare ervaring. Op verzoek van de opdrachtgever kunnen geldige certificaten en registraties worden overlegd. 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.

M3	Verpakkingsmaterialen Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door Opdrachtnemer retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
----	---

11. Contractmanagement & communicatie (C)

Eis	Toelichting
C1	Bereikbaarheid U bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 08.00 en 18.00 uur) voor Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar. Voor de niet-planbare werkzaamheden is de inschrijver 24/7 telefonisch bereikbaar. Hierin zijn weekenden en feestdagen geen uitzondering.
C2	Stamgegevens locaties RSO 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.
C3	Basis dataset 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: 1. Data inhoud • aantal afgenomen goederen en/of diensten; • datum van levering; • afleverlocatie; • locatiecodes en benamingen van de RSO (bijlagen x); • omvang levering(stuks); • stuksprijs (excl. btw). 2. Datakwaliteit: • de data is volledig, juist en consistent; • bevat geen aggregaties bevat tenzij expliciet overeengekomen. 3. De dataset: • de dataset bevat een unieke identificatie en datum-/tijdstempel van aanmaak of laatste wijziging; • Opdrachtgever garandeert historiseren van de data; • data aanlevering vindt plaats in gestructureerd leesbaar format; • data aanlevering vindt plaats via API functionaliteit of gestructureerde export (bijv. CSV/JSON/XML); • geautomatiseerd en gestructureerd te integreren in een data warehouse. Deelnemer kan gedurende de looptijd in gezamenlijk overleg worden bijgesteld.
C4	Managementrapportage Opdrachtnemer dient per Perceel 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.

	Toelichting kwantitatieve deel rapportage 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. • Maandelijks gerealiseerde, gefactureerde en omzet over een kwartaal (uitgesplitst op kosten naar planbare en niet-planbare werkzaamheden), per locatie en afgezet tegen de geprognostiseerde omvang uit het Beschrijvend document; • Financiële impact van mutaties en/of schorsingen; • 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; • Aantal klachten (op geaggregeerd niveau per locatie) en doorlooptijden • Aantal openstaande facturen > 30 dagen; • Openstaand bedrag nog te factureren (reeds geleverd/uitgevoerd in het afgelopen kwartaal). • Inzage handelend optreden Alle bedragen in de rapportages zijn inclusief en exclusief btw en tellen per kalendermaand op naar een kwartaal. Jaarrapportage 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 & wat kan beter aan weerskanten) en indien van toepassing een analyse op de klachten en verbeterpunten. Aanvullende vragen Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode op verzoek maatwerkrapportages en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages, binnen de gezamenlijk overeengekomen tijdspanne, kosteloos ter beschikking. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages. Juistheid 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 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.
C5	Contractmanagement Opdrachtnemer neemt deel aan de georganiseerde overlegvormen zoals weergegeven in de communicatiematrix. Toelichting 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.

	In <i>Bijlage - Communicatiematrix</i> is de communicatiematrix verder uitgewerkt. Opdrachtnemer vult deze in en gaat hier mee akkoord. Voor de overleggen op district, tactisch en strategisch niveau stelt Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan per niveau, Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continuïteit voor deze rol. 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.
C6	Verslaglegging 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. De verslaglegging omvat tenminste de datum van desbetreffend overleg, n, de besproken agendapunten met een bondige samenvatting en het besluit en/of actiepunt, actiehouders en deadline. 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.
C7	Klachten- en complimentenprocedure 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. In deze procedure is tenminste vermeld hoe klachten ingediend kunnen worden bij Opdrachtnemer en hoe deze afgehandeld worden. Opdrachtgever hanteert de volgende uitgangspunten: • Termijn klachtafhandeling ○ 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; ○ Alle overige klachten dienen binnen 2 werkdagen na melding afgehandeld te zijn. • 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. • 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. • Er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever en/of Deelnemer heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing; • 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. • Deelnemer heeft inzicht in een dagelijks geactualiseerd overzicht met de status van lopende- en afgehandelde klachten.

C8	KPI 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. 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. De resultaten en totaalscores van de KPI's worden als volgt besproken: • 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; • 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.
----	---

12. Mens en klimaat (MK)

Eis	Toelichting
MK1	Social return 2.0 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. Toelichting 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. Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen: • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong) • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte. • Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers) • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. 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: • de wijze waarop de Opdrachtnemer impact creëert; • de manier waarop de Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert; • de wijze waarop de Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op zijn initiatief; • de randvoorwaarden; • de planning De Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak. Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. U rapporteert inhoudelijk onder andere in een door Opdrachtgever beschikbaar gesteld systeem, momenteel is dit Wizzr. De voortgang wordt minimaal jaarlijks besproken tijdens het strategisch overleg.
MK2	Schoonmaakproducten harde oppervlakken 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.

13. Prijsstelling en facturatie (PF)

Eis	Toelichting
PF1	Bestelproces Planbare werkzaamheden: De Deelnemer heeft de mogelijkheid diverse werkzaamheden af te roepen met uitzondering van niet planbare werkzaamheden. De Opdrachtnemer brengt hiervoor een gespecificeerde offerte uit. Hiervoor gelden de volgende stappen: a) verzoek tot offerte van de Deelnemer naar de Opdrachtnemer; b) de Opdrachtnemer brengt offerte uit aan de Deelnemer (binnen 10 werkdagen na verzoek). Een offerte is voorzien van een opnamerapport. Waaruit blijkt hoe de prijs tot stand komt en achteraf herleidbaar is op de uitvoerlocatie. Het format opnamerapport zal in de implementatieperiode worden vastgesteld. c) de Deelnemer beoordeelt de offerte en geeft binnen 10 werkdagen schriftelijke reactie (goedkeur of gemotiveerde afkeur) d) de Opdrachtnemer start uitvoering conform offerte binnen 10 werkdagen na het ontvangen van het schriftelijke akkoord. Niet planbare werkzaamheden: De melding van het incident is de bestelling.
PF2	Tarieven De opdrachtnemer voert de dienstverlening uit voor de in <i>Bijlage - Prijsopgavenformulier</i> opgenomen tarieven. Deze tarieven dienen te alle tijden te worden gehanteerd door de Opdrachtnemer hier kan niet van worden afgeweken. Deze tarieven zijn volledig en dekkend voor de uitvoering van de betreffende werkzaamheden. Ze zijn daarmee all-in tarief omvat derhalve alle kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Hieronder vallen onder andere: reistijd, transport, het aanvragen en kosten van een VOG, aansturing, coördinatie, materialen, hulpmiddelen, gereedschappen en machines. Machinale bereikbaarheidsmiddelen (zoals bijvoorbeeld hoogwerkers of vergelijkbare gemotoriseerde voorzieningen) kunnen, indien noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden, afzonderlijk worden opgevoerd conform de daarvoor geldende tarieven in het prijzenblad.

	Alle overige bereikbaarheidsmiddelen (zoals ladders, rolsteigers gehanteerde richtlijn NEN-EN 1004 tot 8m bij buiten gebruik en tot 12m bij binnen gebruik of vergelijkbare niet-gemotoriseerde hulpmiddelen) zijn inbegrepen en komen derhalve niet voor separate verrekening in aanmerking
PF3	Opdrachtbevestiging De Opdrachtnemer voert planbare opdrachten alleen uit na schriftelijke opdrachtverlening door de Deelnemer.
PF4	E-facturatie 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: Bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid: Informatie voor leveranciers. Hier kunt u ook informatie vinden over de zogeheten basisfactuur Rijk, het type e-factuur dat de Opdrachtnemer gebruikt voor facturatie aan de Opdrachtgever.
PF5	Facturen 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. De facturen bevatten de artikelbenamingen welke benoemd worden op het prijzenblad met als doel dat de artikelprijzen door opdrachtgever gecontroleerd kunnen worden. <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>
PF6	Vervaltermijn vergoeding 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.
PF7	Indexatie Indexatie is mogelijk conform art. 4.4 Raamovereenkomst Specialistische reiniging.

Voltoet uw inschrijving niet aan de eisen? Dan kunnen wij uw inschrijving ongeldig verklaren en neemt u verder geen deel aan deze aanbesteding.

Ook mag het gestelde in de Inschrijving niet conflicteren met de gestelde eisen of de opdrachtbeschrijvingen zoals opgenomen in het beschrijvend document inclusief bijlagen. Bij constatering daarvan kunnen wij uw Inschrijving ongeldig verklaren. U neemt dan geen deel meer aan deze 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.