BIJLAGE A CONCEPT PROGRAMMA VAN EISEN

OPENBARE AANBESTEDING SCHOONMAAKONDERHOUD & GLASBEWASSING

STICHTING OPSPOOR

Status	1501-102-2026 - Versie 1.1
Uitgevoerd door	ICCA Advies BV
In opdracht van	Stichting Opspoor

ICCA Advies
Eikklop 15
8375 CP Oldemarkt
Tel. 056 185 09 58

info@iccaadvies.eu
https://www.iccaadvies.eu

INHOUD

1. Schoonmaakonderhoud
2. Glasbewassing
3. Personeel
4. Veiligheid
5. Middelen en materialen
6. Communicatie
7. Voorbereiding calculatie
8. Contractbeheer en -management
9. Kwaliteit
10. Financieel
11. Exit regeling

Stichting Opspoor heeft een Programma van Eisen opgesteld. In dit document treft de Inschrijver alle relevante informatie en eisen aan ten behoeve van de schoonmaakdienstverlening in de diverse onderwijslocaties. Inschrijver dient bij Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met onderstaande eisen.

1. Schoonmaakdienstverlening

1.1. Inspanningsgericht contract

Aanbestedende Dienst wenst maximaal gebruik te maken van de expertise van de Inschrijver voor wat betreft uitvoering, planning en begeleiding van de schoonmaakdienstverlening. Zeker in een dynamische omgeving als bij Opspoor is dit van belang. De Inschrijver dient de reguliere- en de periodieke schoonmaakdienstverlening uit te voeren volgens een inspanningsgericht contract.
Onder schoonmaakdienstverlening verstaat Opspoor:
Het verzorgen van reguliere schoonmaak. Het betreft onder andere: kantoor- en vergaderruimten, algemene ruimtes, toiletruimtes, leslokalen, speel- gymzaal, verblijfsruimten kinderopvang;

- Het verzorgen van periodieke schoonmaak;
- Het verzorgen van incidentele schoonmaak (bijvoorbeeld voor en/of na evenementen);
- Het verzorgen van calamiteiten schoonmaak (bijvoorbeeld bij/na lekkages, vandalisme);
- Het verzorgen van specialistische schoonmaakwerkzaamheden, zoals vloeronderhoud;
- Het verzorgen van glasbewassing;
- Het bijvullen van sanitaire supplies.

Zie Bijlage C: Kwaliteitsontwerp.

1.2. Frequenties

In het calculatiemodel, tabblad: basis ruimtestaat, zijn per ruimtesoort de hoofdfrequenties opgenomen. De hoofdfrequenties geven per ruimte aan welke frequentie er per jaar van toepassing is voor de betreffende ruimte. De Inschrijver dient de schoonmaakdienstverlening volgens deze frequenties uit te voeren.

Zie Calculatiemodel (tabblad 1.3 Basis ruimtestaat).

1.3. Werktijden dagelijkse schoonmaak

Inschrijver dient de schoonmaakdienstverlening op vastgestelde tijden uit te voeren.
De specifieke werktijden per locatie zijn in direct aansluitend na schooltijd. Op deze wijze heeft er dagelijks een contactmoment plaats. Het is nadrukkelijk niet toegestaan om, zonder vooraf overleg met de de locatie verantwoordelijke, het dagelijks schoonmaakonderhoud van maandag t/m vrijdag buiten de CAO werktijden van 06:00 uur tot 21:30 uur uit te voeren. In het logboek dient de medewerker de aanvang- en eind tijd van de het uitvoeren van het schoonmaakproces te vermelden.

1.4. Werkbare dagen

Inschrijver dient voor de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening rekening te houden met een bezetting tussen 40 en 52 weken per jaar.

1.5. Code verantwoordelijk marktgedrag

Opspoor heeft als uitgangspunt genomen dat Inschrijvers zich richten op de afspraken die zijn gemaakt in de "code verantwoordelijk marktgedrag". Opspoor onderschrijft de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de Inschrijver dat zij in het licht van de code handelt als een goed werkgever.
Opspoor wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in de praktijk worden toegepast. De door de inschrijver gecalculeerde productie- en toezichturen t.b.v. het schoonmaakonderhoud dienen te allen tijde te worden ingezet.

> Het tijdens de contractduur niet naleven van de code verantwoordelijk marktgedrag, kan voor Opspoor aanleiding zijn tot het ontbinden van het contract.

1.6. Periodieke werkzaamheden

De Inschrijver dient conform deze paragraaf een planning op te stellen voor de periodieke werkzaamheden. Deze laagfrequent uit te voeren schoonmaak-handelingen, zoals vermeld in de Bijlage Kwaliteitsontwerp, dienen minimaal volgens de vermelde frequentie te worden uitgevoerd.

Zie Bijlage C: Kwaliteitsontwerp.

De Inschrijver dient een planning op weeknummers van de laagfrequente werkzaamheden uiterlijk één maand naar aanvang van de werkzaamheden aan Opspoor ter beschikking te stellen en na goedkeuring van Opspoor uit te voeren. De Inschrijver zal zorgdragen voor het jaarlijks updaten van genoemde planning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan Opspoor.

De niet verrichte laagfrequente werkzaamheden kunnen vanzelfsprekend niet in rekening worden gebracht indien deze niet in zijn geheel zijn uitgevoerd. Indien laagfrequente werkzaamheden niet volgens de opgestelde planning kunnen worden uitgevoerd, dient de Inschrijver dit tijdig schriftelijk met opgave van reden te vermelden aan Opspoor. De Inschrijver dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking (na akkoord van Opspoor) van de planning mag daarbij één week zijn.

1.7. Taakkaarten

De Inschrijver dient er voor zorg te dragen, dat er op basis van het kwaliteitsontwerp voor de hoog-, en laagfrequente werkzaamheden duidelijke taakkaarten worden ontworpen ten behoeve van de medewerkers. Deze taakkaarten dienen bij aanvang van de Overeenkomst voor de uitvoerende medewerkers beschikbaar te zijn.

Bij mutaties in de taakkaarten geldt, dat deze binnen één (1) week na het bekend worden van de mutaties in de taakkaarten dienen te worden doorgevoerd.

1.8. Dieptereiniging keuken

Op de locatie M.L. Kingschool een grootkeuken aanwezig waarvoor, op afroep basis, een dieptereiniging dient te worden uitgevoerd. De werkzaamheden en omschrijvingen van deze dieptereinigingen zijn opgenomen in bijlage E. De bijbehorende kosten dienen door inschrijver te worden opgenomen in het calculatiemodel onder het onderdeel “Afroepprijs”.

Zie Bijlage E – Dieptereiniging keuken.

Zie Calculatiemodel (tabblad 1.7 .Afroepprijs).

2. Glasbewassing

2.1. Frequenties

Algemene uitgangspunten hierbij zijn:

- Buitenzijde gevelglas met een frequentie van 2 x per jaar ;
- Binnenzijde gevelglas met een frequentie van 1 x per jaar;
- Separatie glas met een frequentie van 1 x per jaar.

In het calculatiemodel zijn de m2 glas gespecificeerd. Voor uw calculatie dient u uit te gaan van deze aangegeven gegevens.

Zie Calculatiemodel (tabblad ~~1.9~~ 1.8 Glasbewassing).

2.2. Planning glasbewassing

De Inschrijver dient in een aaneengesloten periode zonder onderbreking de glasbewassing uit te voeren. Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Opspoor. Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, dient dit minimaal twee weken van tevoren, schriftelijk, te worden gemeld aan Opspoor.
De Inschrijver dient daarbij aan te geven, wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn. Ook op verzoek van Opspoor kan worden afgeweken van de planning.

2.3. Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel.
Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Buitendeuren dienen in zijn geheel te worden gereinigd. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

In Bijlage D zijn de Algemene aanwijzingen glasbewassing opgenomen. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methode fouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. dienen te worden verwijderd. De kwaliteit van de werkzaamheden dient te voldoen aan het kwaliteitsniveau zoals omschreven in Bijlage D.

Zie Bijlage D: Aanwijzingen schoonmaak en glasbewassing

3. Personeel

3.1. Inzet medewerkers

De Inschrijver dient conform de in Nederland geldende regels zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers in het bezit zijn van alle relevante documenten. Opspoor dient te allen tijde inzage te kunnen krijgen in deze documenten. Indien Opspoor bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker van Inschrijver is Opspoor gerechtigd om te allen tijde te wisselen in personeel van Inschrijver.

3.2. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Inschrijver verklaart dat alle personen die bij Opspoor werkzaamheden verrichten een officiële (Nederlandse) VOG hebben. De kosten voor het aanvragen van deze verklaring(en) komen voor rekening van Inschrijver.
Bij indiensttreding en/of vervanging van medewerkers zijn Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) nooit ouder dan zes (6) maanden. Inschrijver verstrekt jaarlijks een opgestelde verklaring waaruit blijkt dat de in te zetten medewerkers in het bezit zijn van een VOG.

3.3. Werkinstructie aanvraag VOG- koppelen PRK

Wanneer een medewerker in het onderwijs in dienst komt en nauw samenwerkt met de kinderopvang, is het verplicht om naast het aanvragen van een VOG ook een registratie in het Personenregister Kinderopvang (PRK) aan te vragen en te koppelen aan de betreffende kinderopvangorganisatie.

Zie voor instructie : https://www.duo.nl/zakelijk/kinderopvang/personenregister-kinderopvang/koppelen.jsp

3.4. Opleiding

Inschrijver dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden aantoonbaar geschoolde (SVS of vergelijkbare interne bedrijfsopleiding) en betrouwbare medewerkers in te zetten. Indien dit niet het geval is dient binnen één (1) jaar 100 % van de medewerkers van Inschrijver een landelijk erkend diploma Basis Opleiding Schoonmaken door de RAS te hebben behaald.
Opleiding en training van de eigen medewerkers van Inschrijver is de volledige verantwoordelijkheid van Inschrijver. Alle kosten voor opleiding en training zijn voor rekening van de Inschrijver.

Personele eisen:

- De objectleid(st)er dient minimaal over MBO werk en denkniveau te beschikken en is minimaal SVS-basis module leidinggevend of vergelijkbaar geschoold;
- De Inschrijver draagt er zorg voor dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is, indien de aard van de werkzaamheden dit verlangt;
- Direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen;
- De medewerkers dienen de Nederlandse taal te kunnen verstaan en te spreken.

3.5. Herkenbaarheid

Het dragen van bedrijfskleding door de medewerkers van Inschrijver is verplicht.
Deze werkkleding moet representatief en schoon zijn. Alle medewerkers dienen herkenbare dienstkleding te dragen, gesloten schoeisel en indien vereist veiligheidskleding en schoeisel.
Een medewerker die niet aan het voorgenoemde aspect voldoet, kan toegang tot de gebouwen geweigerd worden. De verantwoordelijkheid voor het dragen van bedrijfskleding en de kosten hiervan liggen bij Inschrijver.

3.6. Inzet jeugdigen

Inschrijver dient zorg te dragen voor de naleving van wet- en regelgeving omtrent tewerkstelling van jeugdigen. De inzet van jeugdigen jonger dan 21 jaar dient beperkt te zijn, maximaal 10%. Inzet van medewerkers jonger dan 18 jaar mag, met aanwezig en voldoende toezicht, alleen in de onderwijslocaties tijdens de zomermaanden (juli en augustus).

3.7. Inzet van uitzendkrachten

Inschrijver dient zoveel mogelijk te voorkomen dat de inzet van uitzendkrachten nodig is. Indien in uitzonderlijke gevallen, bij oplossingen voor kortstondige problemen, wel uitzendkrachten worden ingezet, mag de maximale inzet van uitzendkrachten ten hoogste 7.5% van het totale aantal productie uren per jaar bedragen, waarbij calamiteiten werkzaamheden buiten beschouwing blijven.

3.8. Personeelsbezetting

Inschrijver dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. Inschrijver dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder voor vakantieperioden geldt dat Inschrijver kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van een planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd. Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevenden wordt Opspoor geïnformeerd over de vervangingsregeling.

3.9. Sociaal Return

Opdrachtgever heeft verschillende verplichtingen op het gebied van Social Return. Dit past volledig bij de missie.

> Middels de inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met Paragraaf 3.9 en dient hiertoe Bijlage G Verklaring bereidheid mee te werken aan Sociaal Return in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen bij de inschrijving.

Zie Bijlage G: Verklaring bereidheid Sociaal Return.

4. Veiligheid

4.1. Risico- Inventarisatie en Evaluatie

Inschrijver dient binnen twee (2) maanden na het ingaan van de Overeenkomst een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) te hebben opgesteld en deze ter inzage en goedkeuring aan Opspoor te verstrekken. Hierbij dienen o.a. alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst dient een digitale versie te zijn aangeleverd aan de afdeling huisvesting van Opspoor. Inschrijver heeft de verantwoordelijkheid Opspoor tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren van en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Inschrijver. Opspoor is verantwoordelijk voor de keuring en werking van Gebouw gebonden installaties.

Inschrijver heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en heeft een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Inschrijver dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In samenwerking zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Inschrijver is zelfverantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en is verantwoordelijk voor de kosten.

4.2. Bedrijfshulpverlening (BHV)

Medewerkers van Inschrijver verblijven bij het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de gebouwen van Opspoor en vallen tijdens openingstijden van de locatie als zodanig onder de BHV- organisatie van Opspoor. Medewerkers van de Inschrijver zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openstelling van de locatie dient Inschrijver te zorgen voor een adequate BHV-opvolging.

4.3. Veiligheid

Inschrijver is verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkasten, ook gedurende de schoonmaak werktijden. Inschrijver instrueert zijn medewerkers schoonmaakmiddelen en werkkarren niet onbeheerd te laten.

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroep werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het Arboconvenant Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Inschrijver zal zich houden aan de voorschriften, met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van Inschrijver in en om de gebouwen van Opspoor. Indien zich hier wijzigingen in voordoen dan zal dit schriftelijk gemeld worden zodat Inschrijver in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies.

Inschrijver is aansprakelijk voor schade tijdens de uitvoering van het contract, zoals vermeld in de aansprakelijkheidsparagraaf in de Overeenkomst van Opspoor.

Onder meer uit hoofde van veiligheid is Inschrijver verantwoording verschuldigd aan Opspoor voor alle op het project ingezette medewerkers. Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat alle

instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en begrepen. Werkzaamheden op hoogte of werkzaamheden waardoor een onveilige situatie kan ontstaan zoals bij natte vloeren, dienen duidelijk afgezet te worden met waarschuwingsborden, die door Inschrijver aangeschaft dienen te worden.

4.4. Ziekteverzuim en Arbo

Inschrijver is verantwoordelijk voor een adequaat preventief ziekteverzuimbeleid. Inschrijver dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbo-wetgeving door zijn medewerkers.

4.5. Afsluiten objecten

De deuren van alle ruimten moeten tijdens de schoonmaakwerkzaamheden opengelaten worden. Bij het verlaten van een ruimte dienen ramen en deuren afgesloten te worden en de verlichting uitgezet te worden.

5. Middelen en materialen

5.1. Ruimten, middelen en materialen ter beschikking

Opspoor stelt onderstaande ruimten en middelen beschikbaar, de Inschrijver dient hier gebruik van te maken:

- Werkkasten
- Energie en water

De eventueel aan Inschrijver ter beschikking gestelde werkkasten zijn te allen tijde opgeruimd en schoon en worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze beschikbaar worden gesteld. Informatie omtrent de aanwezigheid van werkkasten zijn weergegeven in in de basis ruimtestaat.

Zie Calculatiemodellen (tabblad 1.3 Basis ruimtestaat)..

5.2. Schoonmaak apparatuur

Inschrijver dient zoveel mogelijk milieubesparende machines in te zetten met een zo laag als mogelijk elektriciteitsgebruik. Elektrische apparatuur is voorzien van een NEN-EN 50110/ NEN 3140 of een daaraan gelijkwaardig certificaat en wordt onderhouden volgens de in deze normen gestelde eisen. Alle in te zetten machines/ materieel zijn voor rekening van Inschrijver.

5.3. Afvalzakken

Inschrijver levert de afvalzakken en schoonmaakmiddelen op eigen kosten.
Deze kosten dienen in de jaarkosten van de schoonmaakdienstverlening te zijn op genomen.

5.4. Wasmachine

Er is niet in alle locaties een mogelijkheid voor het gebruikmaken van een wasmachine (voor uitsluitend de microvezel doeken).

5.5. Sanitaire artikelen

Inschrijver draagt zorg voor het dagelijks aanvullen van sanitaire middelen (zoals onder andere toiletpapier, handdoek-rollen/papier, zeepdispensers, luchtverfrissers e.d.). De sanitaire middelen worden door Opspoor beschikbaar gesteld.

5.6. Inzet reinigingsmiddelen

Inschrijver zet producten in die voldoen aan de milieucriteria uit de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid (www.mvicriteria.nl). Opspoor heeft de eisen in redelijkheid en billijkheid, passend bij de Opdracht, aangepast.
Inschrijver gaat akkoord met de eisen aan schoonmaakproducten, scholing, verpakking en verbeterplan.

- 46.1 Schoonmaak/ Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken is verplicht
- 46.2 Schoonmaak/ Gebruik geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen;
- 46.3 Schoonmaak/ Na-vulbare flacons zijn verplicht;
- 46.4 Schoonmaak: periodieke scholing;
- 46.5 Schoonmaak/ Opstellen van voorschriften voor milieuvriendelijke, gezonde en veilige werkwijze;
- 46.6 Herbruikbare microvezel doeken en droog reinigen van harde vloerbedekking;

- 46.7 Schoonmaak/ Secundaire verpakking van gerecycled materiaal;
- 46.8 Schoonmaak/ Inschrijver en Opspoor stellen binnen half jaar verbeterplan op.

Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken is verplicht. De te gebruiken reinigings- en onderhoudsproducten voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU- milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.

De Inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen. Een EU-milieukeur zijn de EU Ecolabel-certificaten.

6. Communicatie

6.1. Communicatieschema

De beoogde communicatie- en overlegstructuur tussen Opspoor en Inschrijver vindt op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch) plaats. In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionarissen Opspoor beoogd heeft voor de overleggen. De definitieve onderwerpen, de aanwezige functionarissen van Opspoor, de definitieve functionarissen van de Inschrijver en de frequenties worden tijdens de implementatieperiode in samenspraak met de Inschrijver vastgesteld.

Opspoor is vrij om de frequenties, de functionarissen van Opspoor en Inschrijver op te schalen als een ontstane situatie hierom vraagt.

De Inschrijver is verantwoordelijk voor de verslaglegging met afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Verder moet er een aanspreekpunt van Inschrijver aanwezig zijn om dagelijks wensen en/of opmerkingen te communiceren.

Niveau	Opdrachtgever	Inschrijver	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen
Strategisch	Voorzitter CvB Hoofd Afdeling Facilitair Bedrijf ICCA Advies BV	Directeur of district manager	1x per jaar	- Ontwikkelingen - Samenwerking, evaluatie/ beoordeling contract, visie en bijdrage op doelstellingen ontwikkeling en prestaties - Budget versus realisatie, formele wijzigingen contractstatus - Goedkeuren jaarplanning
Tactisch	Hoofd Afdeling Facilitair Bedrijf ICCA Advies BV	Rayonleiding	2x per jaar	- Ontwikkelingen, evaluatie/ beoordeling contract SLA gehele dienstverlening - Evaluatie samenwerking, facturering, voortgang
Operationeel (per locatie)	Schooldirecteur	Rayonleiding	1x per kwartaal	- Knelpunten, verbeter acties, personele ontwikkelingen, projecten - Kwaliteit dienstverlening - Ontwikkelingen korte termijn - Personele ontwikkelingen en vervanging tijdens vakantieperiodes - Projecten/evenementen
Operationeel	Schooldirectie of aangewezen functionaris	Medewerker	Dagelijks (indien nodig)	- Logboek - Dagelijkse zaken

6.2. Managementinformatie

Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Inschrijver periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract.
De managementinformatie wordt aangeleverd aan de facilitaire dienst.
Deze managementinformatie wordt met betrekking tot de gehele scope van dienstverlening aangeleverd aan de beleidsmedewerker huisvesting. Inschrijver stuurt deze informatie minimaal één week voorafgaand aan het overleg toe.
De eerste managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk één maand voor start van de dienstverlening. Dit is een voorbeeld voor hoe de managementinformatie er uit gaat zien. Opspoor dient deze wijze van aanleveren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het einde van de eerste maand na start dienstverlening. Vervolgens worden de rapportages uiterlijk vier weken na het einde van ieder kwartaal aangeleverd. De inhoud van de managementrapportage vormt tevens input voor de resultaatbepaling van de Kritische succesfactoren.

De onderwerpen die Opspoor minimaal wil terugzien in de managementrapportages zijn:

- Algemene informatie, zoals locaties, ingezette uren regulier/periodiek, extra uren;
- Status resultaten van de interne proces kwaliteitscontroles;
- Wijzigingen in scope;
- Budget versies realisatie en forecast;
- Vaste versus variabele dienstverlening;
- Acties en verbeterpunten;
- Openstaande facturen;
- Overzicht klachten, meldingen en storingen;
- Planning;
- Personeel (ziekteverzuim, percentage uitzendkrachten en opleidingen)
- Personeelsmutaties.

Van Inschrijver wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie).

Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Inschrijver bepaald. Opspoor verwacht dat Inschrijver hierover adviseert op basis van ervaring.

6.3. Object informatieboek

Inschrijver dient zorg te dragen voor een object informatieboek op de locaties. Het object informatieboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Bedrijfs- en contactinformatie van Inschrijver en Opspoor;
- Productinformatie- en veiligheidsbladen (VIB);
- Actuele werkprogramma's;
- Actuele taakkaarten;
- Actuele planningen periodieke werkzaamheden en uitgevoerde periodieke werkzaamheden.

6.4. Logboek (digitaal)

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Inschrijver en medewerkers van Opspoor dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De medewerker dient dagelijks het logboek te lezen en te paraferen. De projectleiding dient bij het ieder bezoek (minimaal 1 x per maand) aan de locaties het logboek in te zien en te paraferen.

6.5. Opvolging en registratie klachten

Inschrijver dient adequaat te reageren op een klacht door deze te verhelpen en terug te koppelen richting de locatie verantwoordelijke welke actie is ondernomen. Indien het oplossen van de klacht c.q. het probleem meer dan één dag verlangt, dient dit te worden gecommuniceerd met Opspoor. Inschrijver dient een klachtenregistratie bij te houden en te bespreken in het operationeel overleg.

6.6. Registratie extra opdrachten

Inschrijver dient alleen extra opdrachten aan te nemen van de daarvoor geautoriseerde medewerkers van Opspoor. Voor extra werkzaamheden is een offerte en schriftelijke opdracht van de budgethouder van Opspoor vereist. Direct aansluitend op de uitvoering zal Inschrijver de werkzaamheden opleveren aan de verantwoordelijke functionaris. Indien akkoord bevonden, zal deze de opdrachtbon van Inschrijver tekenen en het origineel behouden. Deze werkzaamheden dienen op afroep te worden uitgevoerd tegen de regietarieven conform Inschrijving.

Zie Calculatiemodel (tabblad 1.7 Afroepprijs).

6.7. Bereikbaarheid bij calamiteiten

Er is sprake van een calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of veiligheid van mensen of gebouwen te herstellen.
Buiten de uitvoeringsuren dient Inschrijver ten behoeve van eventueel bij Opspoor optredende calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn en na een melding binnen één uur ter plaatse van deze calamiteit aanwezig te zijn. Dit geldt voor alle kalenderdagen. De Inschrijver beschikt over de noodzakelijke apparatuur en machines om de calamiteit kundig op te lossen.

6.8. Budget

Opdrachtgever stelt het budget voor de uitvoering van de Opdracht vast. De focus voor Opspoor ligt op het contracteren van hoogwaardige Dienstverlening. Inschrijver dient te verklaren akkoord te gaan met het vastgestelde budget door Standaardformulier E Akkoordverklaring in te vullen en te ondertekenen.

Zie Standaardformulier E – Akkoordverklaring.

Opdrachtgever heeft voor alle locaties een budget per jaar vastgesteld. Bij het samenstellen van het budget is rekening gehouden met onderstaande aspecten:

- Bezettingsgraad;
- Vervuilingsgraad;

De uitgangspositie van de voorcalculatie is gebaseerd op:
Uitvoering van de schoonmaakhandelingen en schoonmaak methode zoals voorgeschreven door de vakopleiding;

- De inzet van de juiste materialen, middelen en machines;
- De inzet van voldoende toezicht (direct dan wel indirect);
- Marktconforme uurtarieven; Standaard tempo Bedaux 60[1].

Perceel 1

GEBOUW	ADRES	PLAATS	M2 VLOER	M2 GLAS	TOTAAL € SCHOON-MAAK	TOTAAL € GLASBE-WASSING
OBS De Blauwe Morgenster	Nic. Cromhoutlaan 2	Midden-beemster	2.698 m2	1.179 m2	71.652	1.431
OBS Het Koningsspil	Seevancksweg 93	Oosthuizen	1.633 m2	818 m2	40.256	906
OBS Meester Haye	Beets 52	Beets	387 m2	245 m2	9.279	319
OBS Middelie	Middelie 92	Middelie	474 m2	282 m2	11.663	325
OBS Prinses Beatrix	Kwadijk 92	Kwadijk	442 m2	268 m2	8.736	337
OBS 't Tilletje	Warder 126-128	Warder	991 m2	483 m2	20.350	606
OBS De Bloeiende Perelaar	Middenpad 1	Zuidoost Beemster	1.790 m2	522 m2	46.323	467
OBS Gebouw Noord	Middenpad 1	Zuidoost Beemster	880 m2	257 m2	22.407	335
Martin Luther Kingschool	Dr. J.M. den Uyllaan 10-12	Purmerend	2.039 m2	1.275 m2	48.311	1.556
Martin Luther Kingschool bijgebouw	Dr. J.M. den Uyllaan 10-12	Purmerend	279 m2	570 m2	7.528	688
OBS 't Carrousel	Flevostraat 2	Purmerend	1.555 m2	619 m2	38.179	764
OBS De Weidevogels	Loirestraat 11	Purmerend	2.222 m2	882 m2	58.233	1.500
KDV De Vlindertuin	Loirestraat 11	Purmerend	409 m2	161 m2	14.066	273
OBS De Weide dependance	Loirestraat 11	Purmerend	472 m2	138 m2	13.728	234
OBS H.M. van Randwijk	Gruttostraat 3	Purmerend	2.343 m2	1.001 m2	58.320	1.122
OBS Bets Frijlingschool	Sportlaan 153	Purmerend	1.082 m2	678 m2	28.457	822
	TOTALEN		**19.695 m2**	**9.378 m2**	**497.488**	**11.685**

[1] *Bedeaux heeft bij het vaststellen van de maatstaven voor het inschatten van de geleverde prestatie, de geleverde inspanning en de daarbij gehanteerde vaardigheid uitgedrukt in een getal. Daarbij ligt de nadruk op het tempo van de arbeidsverrichtingen. De tempo-schaal van Bedeaux is als volgt weer te geven: Het normaal tempo ligt bij 60 en kan worden gekenmerkt als: een prestatie, die een normaal ingewerkte uitvoerende, onder normale omstandigheden, de gehele dag, dag in dag uit, jaar in jaar uit, kan volhouden zonder daarbij overmatig vermoeid te raken.*

Perceel 2

GEBOUW	ADRES	PLAATS	M2 VLOER	M2 GLAS	TOTAAL € SCHOON-MAAK	TOTAAL € GLASBE-WASSING
OBS Willem Eggert	Jan van Egmondstraat 14	Purmerend	1.725 m2	1.363 m2	45.918	1.714
SBO Het Tangram	Slenkstraat 50	Purmerend	1.966 m2	1.169 m2	45.952	1.432
OBS De Fuut	Agevaar 86	Monnickendam	821 m2	721 m2	19.288	901
OCBS De Fuut	Agevaar 86	Monnickendam	211 m2		6.077	€ -
OBS De Havenrakkers	Nieuwland 32	Broek in Waterland	1.487 m2	1.178 m2	39.004	1.376
OBS De Overhaal	Zuiderwouder Dorpsstraat 41	Zuiderwoude	390 m2	258 m2	9.963	324
OBS De Gouwzee	Wilhelminalaan 58	Monnickendam	1.195 m2	674 m2	28.801	819
OBS Het Parelhof	Zichthof 9 - 11	Purmerend	2.117 m2	1.139 m2	50.196	1.333
OBS 't Pierement	Beethovenstraat 62-64	Purmerend	1.438 m2	619 m2	31.752	764
OBS Noorderlicht	Jachtwagenstraat 64	Purmerend	970 m2	553 m2	22.833	674
OBS De Delta	Delfland 2	Purmerend	1.187 m2	441 m2	27.627	546
Kindcentrum Wheermolen	Luitstraat 4	Purmerend	1.648 m2	999 m2	40.548	1.218
OBS Wheermolen KO	Luitstraat 2	Purmerend	643 m2	381 m2	22.593	465
OCBS Kawama	Zambezielaan 278	Purmerend	759 m2	565 m2	21.065	680
OBS Oeboentoe	Zambezielaan 278	Purmerend	866 m2	321 m2	23.678	379
Kawama-Oeboentoe	Zambezielaan 278	Purmerend	848 m2	326 m2	25.259	375
Gezamenlijk	Zambezielaan 278	Purmerend	315 m2	0 m2	8.861	€ -
Kinderdagverblijf Anansi	Zambezielaan 278	Purmerend	429 m2	207 m2	12.932	249
	TOTALEN		**19.015 m2**	**10.914 m2**	**482.347**	**13.249**

Perceel 3

GEBOUW	ADRES	PLAATS	M2 VLOER	M2 GLAS	TOTAAL € SCHOON-MAAK	TOTAAL € GLASBE-WASSING
OBS De Ranonkel	Boterbloem 3	Purmerend	2.142 m2	1.252 m2	54.462	1.498
OBS De Koempoelan	Gangeslaan 59	Purmerend	1.646 m2	725 m2	41.309	834
OBS Wijdewormer	Wijdewormerplein 1	Middenbeemster	932 m2	514 m2	25.249	563
OBS De Harpoen	Weiver 2	Oosthuizen	687 m2	720 m2	17.692	852
OBS De Kweekvijver	Paling 2	Beets	1.614 m2	949 m2	41.146	1.095
OBS De Rietkraag	Rietschoot 342	Purmerend	1.010 m2	607 m2	22.296	705
OBS Noorderschool	De Haal 44	Purmerend	928 m2	457 m2	24.477	620
OBS De Stap	Ds. M.L. Kingstraat 2d	Landsmeer	1.402 m2	975 m2	34.898	1.126
OBS Ds. J.L. de Wagemaker	Poortwachtersweg 3	Kwadijk	1.117 m2	712 m2	30.275	840
OBS De Fuik	Den Ilp 88	Purmerend	711 m2	522 m2	18.896	620
OBS De Eendragt	Zandweg 15	Zuidoost Beemster	1.844 m2	696 m2	47.463	842
OBS De Weremere	Kameelstraat 24	Warder	1.923 m2	1.044 m2	48.489	1.248
OBS De Nieuwe Wereld	Yellowstone 7-9	Purmerend	1.270 m2	525 m2	32.929	598
OBS De Nieuwe Wereld Piek	Yellowstone 11	Purmerend	594 m2	735 m2	17.736	873
Kantoor OPSPOOR-SKOP	Waterlandlaan 30	Puremerend	846 m2	0 m2	34.783	€ -
	TOTALEN		**18.666 m2**	**10.433 m2**	**492.100**	**12.314**

Totaal budget betreft : Het regulier- periodiek schoonmaakonderhoud en glasbewassing volgens bijlage C Kwaliteitsontwerp en Bijlage D Aanwijzing schoonmaakonderhoud en glasbewassing.

Het budget staat vast en is geldig gedurende de Overeenkomst op basis van de gestelde voorwaarden in de Overeenkomst. De calculatie (zowel uitvoering, toezicht, etc.) dient uit te komen op het budget per locatie en het totaal van de aantallen locaties. De Inschrijver dient de bedragen per locatie te calculeren met een tolerantiegrens van 0,50% + -/- van het gestelde budget.

Voor de op te geven prijzen/tarieven in Calculatiemodule gelden de volgende voorwaarden:

- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hier sprake van is neemt Opdrachtgever artikel 2.116 van de Aanbestedingswet in acht;
- Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw. Inschrijver dient alle in te vullen bedragen ook exclusief btw op te nemen;
- Het is Inschrijver niet toegestaan om negatieve bedragen in het prijsformulier in te vullen;
- In de Inschrijving op te nemen prijzen drukt Inschrijver uit in euro's (€), prijspeil 1 januari 2027 exclusief btw.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie:

- De productie-uren die benodigd zijn voor het schoonmaken van een ruimte overeenkomstig bijbehorende kwaliteitsontwerp worden uitgedrukt in een kengetal. Het kengetal geeft de hoeveelheid tijd per m2 per jaar aan. In de ruimtestaat wordt, door een vermenigvuldiging van de m2 met het kengetal, het aantal schoonmaak uren per jaar gecalculeerd. Deze uren staan vermeld in de kolom "uren

ma-vr dagelijks". De Inschrijver dient conform het calculatiemodel per kwaliteitsontwerp een opgave te verstrekken van alle gevraagde kengetallen in uren per m2 per jaar en de daarmee overeenkomende productienormen in m2 per uur.

- De contract jaarprijs voor schoonmaakdienstverlening wordt berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht,
- Extra werk, investeringskosten duurzame machines en additionele kosten vormen geen deel van het vastgestelde budget en worden na gunning vastgesteld.
- Voor de prijsvorming dient de Inschrijver Calculatiemodel volledig in te vullen.

LET OP: De calculatiemodulen hebben meerdere tabbladen.

7. Voorbereiding calculatie

7.1. Overname personeel

In het kader van deze Aanbesteding en de tussen partijen te sluiten Overeenkomst, dient artikel 38 (Werkgelegenheid bij Overeenkomstwisseling) van de CAO te worden gevolgd. Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor de medewerkers is minimaal conform de CAO voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. De Inschrijving van Inschrijver dient gebaseerd te zijn op de werkelijke kosten, inclusief de eventuele overname van de medewerkers van de huidige partij.

Zie Overnamekosten personeel Opspoor

7.2. Calculatiemodel

De Inschrijver dient, conform het calculatiemodel, per ruimtecategorie een opgave te verstrekken van de kengetallen in uren per m2 per jaar en de daarmee overeenkomende productienormen per m2 per uur. De ruimtestaat is in het calculatiemodel toegevoegd. Deze ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit niet uit, dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden ten gevolge van wijzigingen in het/(de) gebouw(en).
De Inschrijver dient voor de calculatie uit te gaan van de aanwezige ruimtegegevens in het calculatiemodel. De contract jaarprijs wordt berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor (in)direct toezicht. Voor de prijsvorming dient de Inschrijver alle tabbladen volledig in te vullen.
Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het geldende CAO **per 1 januari 2027**, exclusief de verschuldigde BTW. Opdrachtnemer draagt zorg voor alle materialen, schoonmaakmiddelen, hulpmiddelen en machines die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de schoonmaakdienstverlening en glasbewassing.
De kosten van de reguliere materialen, schoonmaakmiddelen, hulpmiddelen en machines dienen volledig te zijn opgenomen in de door Inschrijver aangeboden tarieven en het vastgestelde budget.

Uitzondering hierop vormen duurzame machines en investeringsmiddelen met een aanschafwaarde van meer dan € 1.000,- exclusief btw per machine. Deze kosten maken geen onderdeel uit van de aangeboden tarieven en het budget en worden afzonderlijk behandeld overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 7.7.
Opdrachtnemer kan voor dergelijke investeringen uitsluitend kosten in rekening brengen indien deze voorafgaand aan de aanschaf schriftelijk door Opdrachtgever zijn goedgekeurd. De

voorwaarden voor aanschaf, vergoeding, afschrijving, eigendom en eventuele verrekening bij beëindiging van de Overeenkomst zijn opgenomen in paragraaf 7.7.

7.3. Eisen invullen calculatiemodule

In de diverse tabbladen van het calculatiemodel is in kleur en tekst het volgende aangegeven:



invulvelden
keuze velden
formule velden 'niet wijzigen'
vaste waarde 'niet wijzigen'

Eisen aan de Inschrijving met betrekking tot de bovenstaande gekleurde velden met bijbehorende tekst.

Opspoor stelt – op straffe van uitsluiting – dat alle invulvelden dienen te worden ingevuld met een getal is groter dan nul (0), de keuze- de formule- en vaste waarde velden niet worden gewijzigd c.q. verwijderd.

7.4. Eisen tariefstelling in relatie met de CAO

Eisen aan de Inschrijving met betrekking tot de relatie CAO bruto uurlonen overeenkomstig loongebouw **per 1 januari 2027**.

Zie Calculatiemodel tabblad 1.4-Opbouw uurtarieven (celbereik N13:V17).

7.5. Totaal Calculatie jaarprijs

Het budget, conform paragraaf 4.1.2 van het Inschrijf Document, wordt weergegeven in het Calculatiemodel, tabblad 1.0-Contractblad.

Zie Calculatiemodel tabblad 1.0-Contractblad (celbereik ~~J45~~ J56).

7.6. Eisen tariefstelling in relatie tot de arbeidsvoorwaarden

Eisen aan de Inschrijving met betrekking tot de relatie tussen de hoogte van het tarief en het respecteren van de CAO en een acceptabele werkdruk voor de in te zetten medewerkers van Inschrijver.

Opspoor stelt – op straffe van uitsluiting – binnen de gestelde grenswaarde van minimaal € 38,90 (= inschrijfprijs/productie uren) exclusief BTW, zijn inschrijfprijs aan te bieden.

Zie Calculatiemodel tabblad 1.0-Contractblad (cel F85).

7.7. Investering machines

De kosten van reguliere machines, hulpmiddelen en apparatuur die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening en waarvan de netto aanschafprijs € 1.000,00 of minder per afzonderlijke machine bedraagt, dienen door Inschrijver te zijn opgenomen in de aangeboden uurtarieven en/of contractprijs. Voor deze kosten kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen afzonderlijke vergoeding in rekening worden gebracht.

Voor duurzame machines met een netto aanschafprijs van meer dan € 1.000,00 per afzonderlijke machine, exclusief BTW, geldt dat de investeringskosten niet in de uurtarieven en niet in het vastgestelde budget mogen worden verdisconteerd. Hieronder vallen onder meer veegmachines, schrob-/zuigmachines en vergelijkbare duurzame reinigingsmachines.

Indien Inschrijver dergelijke machines voor de uitvoering van de Opdracht wenst in te zetten, dienen deze afzonderlijk te worden gespecificeerd in het Calculatiemodel, tabblad 1.6 'Machine-investeringskosten'. Deze opgave heeft uitsluitend een informatief karakter en maakt geen onderdeel uit van de beoordeling van de Inschrijving of de vaststelling van de rangorde.

Een investeringsvoorstel dient ten minste inzicht te geven in:
de netto aanschafprijs;
- de aard, het type en het beoogde gebruik van de machine;
- de locatie(s) waarop de machine wordt ingezet;
- de onderhouds- en verzekeringskosten;
- de afschrijvingstermijn;
- het eventuele renteverlies; en
- de totale investeringskosten gedurende de toepasselijke contractperiode.

Voor de berekening van de investeringskosten dient Inschrijver uit te gaan van een gemiddelde afschrijvingstermijn van **vier (4) jaar**, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk met een andere afschrijvingstermijn instemt.

Investeringskosten voor duurzame machines kunnen uitsluitend afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht indien en voor zover Opdrachtgever na definitieve gunning vooraf schriftelijk heeft ingestemd met de noodzaak, specificatie, inzet en financiële voorwaarden van de betreffende investering.

Zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring en overeenstemming bestaat voor Opdrachtnemer geen aanspraak op vergoeding van investeringskosten.
De kosten van verbruiksartikelen, slijtdelen en gebruiksmaterialen, waaronder borstels, pads, filters en vergelijkbare onderdelen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de aangeboden tarieven te zijn opgenomen.

Zie Calculatiemodel (Tabblad 1.6-Machine-investeringskosten)

7.8. Niet-beoordeelde prijscomponenten

De afroep prijzen en eventuele investeringskosten voor machines, maken geen onderdeel uit van de beoordeling van de inschrijvingen en worden derhalve niet betrokken bij de vaststelling van de economisch meest voordelige inschrijving, de rangorde van de inschrijvers of de gunningsbeslissing.
Voor zover inschrijvers worden verzocht deze prijzen, tarieven of kosten op te geven, geschiedt dit uitsluitend ter informatie en/of ten behoeve van een nadere beoordeling en afstemming na gunning. Aan de opgegeven prijzen, tarieven of kosten kunnen vóór gunning geen rechten worden ontleend.

Na definitieve gunning worden de afroep prijzen en eventuele investeringskosten voor machines, door Opspoor beoordeeld op redelijkheid, marktconformiteit, noodzakelijkheid en aansluiting bij de opdracht. Opspoor behoudt zich het recht voor om nadere onderbouwing, specificaties of toelichting van de opdrachtnemer te verlangen.
Deze prijzen, tarieven en/of kosten zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover deze na gunning schriftelijk door opdrachtgever zijn beoordeeld, akkoord bevonden en overeengekomen. Zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Opspoor bestaat geen aanspraak op vergoeding van deze kosten of toepassing van deze tarieven.

De nadere vaststelling van deze prijzen, tarieven en/of kosten na gunning mag niet leiden tot een wijziging van de gunningsbeslissing, de rangorde van de inschrijvingen, de aard of omvang van de opdracht of de wezenlijke voorwaarden van de overeenkomst. Evenmin mag sprake zijn van dubbele vergoeding van kosten die reeds geacht worden te zijn inbegrepen in de aangeboden contractprijzen.
Indien Opspoor en opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken over de afroep prijzen en/of de investeringskosten, is opdrachtgever niet gehouden deze werkzaamheden, kosten of tarieven af te nemen of te vergoeden. In dat geval behoudt Opspoor zich het recht voor deze werkzaamheden buiten de overeenkomst te laten, separaat op te dragen of op andere wijze in te vullen, voor zover dit binnen de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke kaders is toegestaan.

7.9. Nulmeting
De technische kwaliteit van het schoonmaakonderhoud dient op het moment van contractwisseling overeen te komen met het kwaliteitsniveau, zoals afgesproken in de huidige Overeenkomst. Om dit te kunnen bepalen dient er veertien (14) werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum van het nieuwe contract door zowel de huidige leverancier als de gegunde Inschrijver een nulmeting te worden uitgevoerd.

Opspoor is van mening dat beide partijen met een professionele inslag gezamenlijk en zelfstandig tot een oordeel per locatie zullen komen. Indien beide partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, wordt er door Opspoor een onafhankelijke derde aangewezen. De kosten voor het inschakelen van een, door Opspoor, onafhankelijke derde zijn voor rekening van de partij welke onterecht een beroep heeft gedaan op het oordeel van een onafhankelijke derde.

8. Contractbeheer en -management

8.1. Contractmutaties
Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen zich wijzigingen voordoen in de omvang, samenstelling en/of uitvoering van de schoonmaakdienstverlening. Deze wijzigingen kunnen onder meer betrekking hebben op uitbreiding of inkrimping van locaties, wijzigingen in vloeroppervlakten, ruimtegebruik, ruimtecategorieën, frequenties, kwaliteitsprogramma's en andere gebouw- of gebruiksgebonden omstandigheden.

Opspoor is gerechtigd dergelijke wijzigingen door te voeren voor zover deze passen binnen de in de Aanbestedingsstukken opgenomen wijzigings- en herzieningsclausules en binnen de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke kaders.

Een contractmutatie wordt door Opspoor schriftelijk, waaronder tevens per e-mail wordt verstaan, aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt. In de kennisgeving worden, voor zover van toepassing, ten minste opgenomen:

- de locatie waarop de mutatie betrekking heeft;
- de aard en omvang van de wijziging;
- de datum waarop de wijziging operationeel ingaat;
- de gevolgen voor de uit te voeren werkzaamheden, frequenties en/of ureninzet;
- de financiële gevolgen van de mutatie.

De financiële gevolgen van een mutatie worden berekend op basis van de bij Inschrijving aangeboden en overeengekomen kengetallen, productienormen, uurtarieven en overige relevante tarieven. Voor zover een benodigde prijscomponent niet rechtstreeks uit de Inschrijving kan worden afgeleid, stellen Partijen deze vooraf schriftelijk vast overeenkomstig de uitgangspunten van de Overeenkomst.

Een mutatie wordt financieel verrekend vanaf de daadwerkelijke operationele ingangsdatum van de wijziging. Indien de administratieve verwerking op een later moment plaatsvindt, kan de financiële verrekening daardoor met terugwerkende kracht plaatsvinden tot de vastgestelde operationele ingangsdatum. Van een eerdere ingangsdatum dan het moment waarop de feitelijke wijziging heeft plaatsgevonden kan geen sprake zijn.

De mutaties worden als volgt administratief verwerkt:

- wijzigingen van afdelingen of delen daarvan van meer dan 500 m²: verrekening op maandbasis;
- wijzigingen van afdelingen of individuele ruimten van minder dan 500 m²: verrekening op kwartaalbasis;
- wijzigingen in ruimtegebruik, ruimtecategorie, programma en/of frequentie: verrekening op kwartaalbasis, tenzij Opspoor vanwege de omvang van de wijziging een eerdere verwerking noodzakelijk acht.

Opspoor verstrekt periodiek aan Opdrachtnemer een overzicht van de verwerkte mutaties en de daaruit voortvloeiende financiële consequenties. Opdrachtnemer controleert dit overzicht en meldt eventuele aantoonbare onjuistheden binnen tien (10) werkdagen na ontvangst.

Na vaststelling wordt de mutatie schriftelijk vastgelegd in een mutatieblad. Deze schriftelijke vastlegging vormt integraal onderdeel van de Overeenkomst. Een afzonderlijke nieuwe of aanvullende overeenkomst is voor reguliere contractmutaties die binnen de overeengekomen wijzigings- en herzieningsclausules vallen niet vereist.

Bij substantiële uitbreidingen of inkrimpingen stelt Opspoor Opdrachtnemer, voor zover redelijkerwijs mogelijk, minimaal zes (6) weken vooraf schriftelijk op de hoogte, zodat Opdrachtnemer in staat wordt gesteld de noodzakelijke personele en organisatorische aanpassingen tijdig door te voeren.

Opdrachtnemer heeft een actieve signaleringsplicht ten aanzien van wijzigingen in gebouwen, ruimten, gebruik en omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening. Het

signaleren van mutaties is daarmee een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opspoor en Opdrachtnemer.

Wijzigingen die buiten de vooraf beschreven wijzigings- en herzieningsclausules vallen of die mogelijk leiden tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht, worden uitsluitend doorgevoerd na afzonderlijke beoordeling en schriftelijke overeenstemming tussen Partijen en voor zover dit binnen de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke kaders is toegestaan.

8.2. Kritische Proces indicatoren (KPI)

Opspoor heeft in zijn aanvraag voor de schoonmaakdienstverlening subgunningscriteria aangegeven die als doelstellingen zijn opgenomen in het programma van Eisen.

G1	Flexibele dienstverlening
G2	Innovatie en digitalisering
G3	Medewerkers en arbeidsmarkt
G4	Samenwerking en gebruikersbeleving

~~Deze doelstellingen zijn vertaald naar een Kritische Proces indicatoren (hierna: KPI) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit is zowel resultaatgericht- als stuur gericht. De KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De performance van Inschrijver dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Inschrijver de vastgestelde target niet behaalt dient Inschrijver binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient Opspoor een verbetering te zien. Dit zal als agendapunt worden besproken tijdens het volgende tactische overleg. De KPI's worden per locatie gemeten en worden voor de totale dienstverlening gemeten. De uitwerking van de SLA's factoren dienen ook op deze twee niveaus te worden uitgevoerd en besproken. Dit zal in beide tactische overleggen als agendapunt worden opgenomen. De verdere invulling van deze systematiek wordt in het implementatieplan vastgesteld. Opspoor behoudt zich het recht voor om de percentages van de weging aan te passen. Inschrijver wordt hier voor aanvang van een nieuw contractjaar over geïnformeerd.~~

De van toepassing zijnde KPI-normen en de daarbij behorende wegingspercentages gelden voor het betreffende contractjaar. Eventuele voorstellen tot wijziging van de KPI-normen en/of de daarbij behorende wegingspercentages worden vooraf besproken in het tactisch overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Wijzigingen kunnen uitsluitend worden doorgevoerd met ingang van een volgend contractjaar en nadat hierover tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijke overeenstemming is bereikt.
Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de voorgestelde wijzigingen, blijven de op dat moment geldende KPI-normen en wegingspercentages ongewijzigd van toepassing.
Eenzijdige wijziging van de KPI-normen en/of de daarbij behorende wegingspercentages gedurende de looptijd van een contractjaar is derhalve niet toegestaan.

Zie Bijlage F: KPI (Kritische Proces indicatoren)

9. Kwaliteit

9.1. DKS (Procescontrole)

Voor de dagelijkse procesbewaking dient de Inschrijver gebruik te maken van het dagelijks controlesysteem (DKS). De DKS-controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De Inschrijver dient middels de managementrapportage aan te tonen dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt.

9.2. VSR-IMPO Controle

Vanaf de derde maand na de ingangsdatum van de Overeenkomst laat Opspoor kwaliteitsmetingen uitvoeren ter beoordeling van de geleverde schoonmaakkwaliteit. De kwaliteitsmetingen worden per locatie uitgevoerd door Opspoor of door een door Opspoor aangewezen onafhankelijke partij.

Per locatie worden in beginsel drie (3) reguliere kwaliteitsmetingen per contractjaar uitgevoerd. Opspoor behoudt zich het recht voor om, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, aanvullende of onaangekondigde kwaliteitsmetingen uit te laten voeren. Aan de genoemde frequentie kan Opdrachtnemer geen rechten ontlenen.

De reguliere kwaliteitsmetingen worden als volgt uitgevoerd:

Kwaliteitsmeting 1 – VSR-IMPO
De eerste kwaliteitsmeting wordt uitgevoerd volgens het VSR-IMPO kwaliteitsmeetsysteem. Indien in één of meerdere ruimtecategorieën een onvoldoende resultaat wordt vastgesteld, dient Opdrachtnemer ervoor zorg te dragen dat de geconstateerde tekortkomingen uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na de controledatum zijn hersteld.
Na deze hersteltermijn kan Opspoor een hercontrole laten uitvoeren volgens het VSR-IMPO kwaliteitsmeetsysteem. De kosten van deze hercontrole komen voor rekening van Opdrachtnemer.

Kwaliteitsmeting 2 – VSR-IMPO
De tweede kwaliteitsmeting wordt eveneens uitgevoerd volgens het VSR-IMPO kwaliteitsmeetsysteem. Indien in één of meerdere ruimtecategorieën een onvoldoende resultaat wordt vastgesteld, geldt dezelfde herstelprocedure als bij kwaliteitsmeting 1. Opspoor kan aansluitend een hercontrole laten uitvoeren. De kosten hiervan komen voor rekening van Opdrachtnemer.

Kwaliteitsmeting 3 – VSR-KMS
De derde reguliere kwaliteitsmeting wordt uitgevoerd volgens het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS), overeenkomstig NEN 2075. Deze kwaliteitsmeting vindt plaats in alle van toepassing zijnde ruimtecategorieën.

Indien bij deze kwaliteitsmeting het overeengekomen kwaliteitsniveau niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de rapportage een verbeterplan bij Opspoor in te dienen. In dit verbeterplan worden ten minste de geconstateerde tekortkomingen,

de oorzaken, de te nemen corrigerende maatregelen, de verantwoordelijke functionarissen en de termijn waarbinnen herstel plaatsvindt beschreven.
Na uitvoering van de verbeter maatregelen laat Opspoor een hercontrole uitvoeren volgens het VSR-KMS. De kosten van deze hercontrole, inclusief de eventueel benodigde inventarisatie, komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

Indien ook bij deze hercontrole het overeengekomen kwaliteitsniveau niet wordt behaald, is sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Opspoor is in dat geval gerechtigd de contractuele maatregelen toe te passen zoals opgenomen in de Overeenkomst.
Kwaliteitsnormen

Voor de beoordeling gelden de in de aanbestedingsstukken vastgestelde kwaliteitsnormen.
Als uitgangspunt geldt een AQL (Acceptance Quality Limit) van:
- 4% voor sanitaire ruimten;
- 7% voor leslokalen, bureau-/kantoorruimten, sport- en verkeersruimten, voor zover deze ruimtecategorieën op de betreffende locatie aanwezig zijn.

Voor het uitvoeren van de kwaliteitsmetingen dienen een actueel werkrooster en een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden beschikbaar te zijn.
De resultaten van iedere kwaliteitsmeting worden aan Opdrachtnemer gerapporteerd. Opdrachtnemer is gehouden geconstateerde tekortkomingen tijdig en aantoonbaar te herstellen.

Een hercontrole wordt aangemerkt als een aanvullende controle en telt niet mee als één van de drie reguliere kwaliteitsmetingen per contractjaar.
Opspoor behoudt zich daarnaast het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst onaangekondigde kwaliteitsmetingen te laten uitvoeren door een onafhankelijke, gekwalificeerde partij.

9.3. Algemeen
Opspoor behoudt zich, ten allen tijde, het recht voor om, aangaande het niet nakomen van aspecten welke in het programma van eisen zijn opgenomen en een verstorend karakter vormen voor de onderlinge relatie tussen de medewerkers van Opspoor en de leverancier, de overeenkomst gedeeltelijk te ontbinden en deze locatie over te dragen naar de gegunde Inschrijver van het andere perceel. Het gaat hierbij om klachten die, na schriftelijk melden en overleg, niet naar wens worden opgelost zoals:
- Afspraken die niet worden nageleefd (de vastgestelde uren niet werken, vastgestelde tijden niet respecteren etc.),
- Er onmin en/of een verstoorde verhouding is tussen de medewerkers van Opspoor en de schoonmaker,
- Klachten die niet naar behoren worden opgelost.

Bovenstaand is niet uitputtend beschreven maar dient als voorbeeld.

9.4. Beleving
Eenmaal per jaar vindt er, in opdracht van Opspoor, een belevingsmeting plaats onder de gebouw gebruikers van Opspoor.

De gebouw gebruikers zijn in dit geval de vaste medewerkers. Via een aselecte steekproef wordt de (digitale) vragenlijst verspreid onder een representatieve groep gebouw gebruikers.
De uiteindelijke definitieve vragenlijst wordt in overleg met de Inschrijver samengesteld

Uitgangspunt hierbij is dat de gebouw gebruikers de mogelijkheid wordt geboden om ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10 te kunnen beoordelen. De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,00. Het eindoordeel van de algehele belevingsmeting komt als volgt tot stand: Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren.

10. Financieel

10.1. Facturering

De facturering dient per perceel te worden gefactureerd. Deze factuur dient digitaal te worden verzonden. Na overleg met de afdeling financiën wordt de definitieve uitvoeringswijze bepaald.

10.2. Facturering regulier schoonmaakonderhoud

De factuur betreft het maandbedrag o.b.v. één twaalfde deel van de contract jaarprijs voor het reguliere (dagelijks) schoonmaakonderhoud. Inschrijver vermeldt minimaal op de factuur het navolgende:

- Het brinnummer van de locatie;
- De namen van de locatie;
- Het maandbedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- Het btw-percentage;
- Het totale btw-bedrag;
- Het btw-nummer.

Het staat Opspoor vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturering te verlangen.

10.3. Facturering periodiek schoonmaakonderhoud

Direct aansluitend op de uitgevoerde periodieke werkzaamheden, conform de opleverstaat, levert de Inschrijver de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Opspoor. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de Inschrijver voor correcte uitvoering ondertekend. De Inschrijver behoudt het origineel. De Inschrijver dient de periodieke werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen, alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen. Voor Opspoor zijn uitsluitend de na gunning aangewezen medewerkers, geautoriseerd voor het verstrekken van opdrachten en het tekenen voor akkoord van opdrachtbonnen. Inschrijver vermeldt minimaal op de factuur het navolgende:

- Een voor akkoord getekende opdrachtbon;
- Het brinnummer van de locatie;
- De namen van de locatie;
- Het bedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- Het btw-percentage;
- Het totale btw-bedrag;
- Het btw-nummer.

Het staat Opspoor vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturering te verlangen.

10.4. Facturering extra werkzaamheden

Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Opspoor. Een éénmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) geschieden door of namens een bevoegde medewerker van Opspoor.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden, conform de afspraak, levert de Inschrijver de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Opspoor. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de Inschrijver voor correcte uitvoering ondertekend. De Inschrijver behoudt het origineel. Niet ondertekende opdrachtbonnen, alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen. Voor Opspoor zijn uitsluitend de na gunning aangewezen medewerkers, geautoriseerd voor het verstrekken van opdrachten en het tekenen voor akkoord van opdrachtbonnen. Inschrijver vermeldt minimaal op de factuur het navolgende:

- Het brinnummer van de locatie;
- Een voor akkoord getekende opdrachtbon;
- De namen van de locatie;
- Het bedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- Het btw-percentage;
- Het totale btw-bedrag;
- Het btw-nummer.

Het staat Opspoor vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturering te verlangen.

10.5. Glasbewassing

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de Inschrijver de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Opspoor. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de Inschrijver voor correcte uitvoering ondertekend. De Inschrijver behoudt het origineel.
De Inschrijver dient de periodieke werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen, alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen.
Voor Opspoor zijn uitsluitend de na gunning aangewezen medewerkers, geautoriseerd voor het verstrekken van opdrachten en het tekenen voor akkoord van opdrachtbonnen.
Inschrijver vermeldt minimaal op de factuur het navolgende:

- Het brinnummer van de locatie;
- Een voor akkoord getekende opdrachtbon;
- De namen van de locatie;
- Het bedrag van betreffende locatie, exclusief btw;
- Het btw-percentage;
- Het totale btw-bedrag;
- Het btw-nummer.

Het staat Opspoor vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturering te verlangen.

11. Exitregeling

De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Inschrijver zich aan de exitregeling en stelt Inschrijver een transitiemanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Inschrijver wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang.

De transitiemanager van Inschrijver is tijdens het overgangsproces het aanspreekpunt voor Opspoor Het takenpakket van de transitiemanager omvat onder andere het verzorgen van voortgangsrapportages, het organiseren van vergaderen en het bijhouden van de actiepuntenlijst en het schrijven van notulen. De transitiemanager is tevens verantwoordelijk voor het opstellen van een stuurgroep. Deze stuurgroep dient te bestaan uit medewerkers van Opspoor als van Inschrijver, waarvan er ook medewerkers vanuit de HR en financiële tak zijn aangesloten. De kerntaak van de stuurgroep is het doorvertalen van de taken en verantwoordelijkheden. Het vaststellen van mijlpalen en het zorgdragen voor duidelijke communicatie tussen de betrokken partijen.

Bij einde Overeenkomst wordt voordat overdracht van dienstverlening plaats vindt, door Inschrijver aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan. Eventuele constateringen van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde dienstverlening worden voor de overdracht door, of voor rekening van, Inschrijver opgelost.

Op locatieniveau wordt een overgangsrapport beschikbaar gesteld door Inschrijver, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn.

Tijdens het overgangsproces dient Inschrijver zijn medewerkers te informeren over de lopende zaken. Dit dient Inschrijver te doen door een informatiesessie te houden voor de medewerkers. Inschrijver dient opdrachtgever hierover op de hoogte te brengen en hiervoor uit te nodigen. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang naar een nieuwe opdrachtnemer beter verlopen. Inschrijver zal zijn medewerkers die overgaan naar de nieuwe opdrachtnemer ter zijde staan en eventuele vragen omtrent de overgang beantwoorden. Daarnaast draagt Inschrijver zorg voor de communicatie met de Ondernemingsraad en vakbonden.

Tijdens het overgangsproces is Inschrijver verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hier dienen Inschrijver en Opspoor overeenstemming in te bereiken.