Bijlage A – Programma van Eisen

Europese aanbesteding ‘Schoonmaak, glasbewassing, sanitaire voorzieningen en ongediertebestrijding’

~~17 september 2026~~19 oktober 2026

Status: Definitief
Versie: NVI-1~~1.0~~

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1 Eisen aan de Opdracht 3
1.1 Algemene Eisen 3
1.2 Eisen inzake MVI-criteriatool & duurzaamheid 4
1.3 Eisen inzake de dienstverlening 5
1.3.1 Algemeen 5
1.3.2 Minimale eisen aan schoonmaak 5
1.3.3 Minimale eisen aan glasbewassing 7
1.3.4 Minimale eisen aan sanitaire voorzieningen 8
1.3.5 Minimale eisen aan ongediertebestrijding 10
1.3.6 Eisen inzake help-/servicedesk 11
1.3.7 Eisen inzake managementinformatie 11
1.3.8 Eisen inzake communicatie & escalatie 12
2 Eisen aan Personeel 14
3 Eisen financieel 15
3.1 Eisen financieel 15
3.2 Eisen facturatie 16
4 Eisen inzake security 18
4.1 Eisen inzake privacy 18
4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging 18
5 Eisen inzake implementatie & exit 19
5.1 Implementatie 19
6.2 Exit 20

1 Eisen aan de Opdracht

1.1 Algemene Eisen

1.	Inschrijver verklaard naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Inschrijver verklaard in het bijzonder dat: a) de Opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de Opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de Opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
2.	De Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst actief samen met de Opdrachtgever volgens de uitgangspunten van de CATS CM-methodiek en verleent medewerking aan de daarbij behorende contractmanagement-, overleg- en rapportageprocessen gericht op sturing, beheersing en continue verbetering van de dienstverlening.
3.	De Opdrachtnemer beschikt over passende maatregelen en scenario's om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen bij verstoringen in personele bezetting, leveringen, storingen of calamiteiten.
4.	Door Opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen, passen, sleutels, codes, apparatuur en overige bedrijfsmiddelen blijven eigendom van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer draagt zorg voor zorgvuldig beheer en gebruik hiervan en meldt verlies, diefstal, beschadiging of misbruik direct aan Opdrachtgever. Bij beëindiging van de overeenkomst of bij uitdiensttreding van medewerkers van Opdrachtnemer worden verstrekte middelen onverwijld aan Opdrachtgever geretourneerd.
5.	Indien Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het openen en/of afsluiten van locaties, draagt Opdrachtnemer zorg voor correcte uitvoering hiervan conform de geldende procedures en instructies; kosten die ontstaan als gevolg van verwijtbaar onjuist openen, afsluiten of activeren van beveiligingsvoorzieningen door Opdrachtnemer kunnen aan Opdrachtnemer worden doorbelast.
6.	Kosten voor parkeren, vervoer, voorrijkosten en overige reisbewegingen van Opdrachtnemer en het door Opdrachtnemer ingezette personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
7.	De Opdrachtnemer houdt bij de planning en uitvoering rekening met locatie-specifieke omstandigheden en het primaire proces, zoals beperkte ruimte, publieksstromen en veiligheid, en voert werkzaamheden die hinder kunnen veroorzaken, zoals bijvoorbeeld het gebruik van hoogwerkers of het boren van gaten, niet uit tijdens openingstijden of examenmomenten, tenzij vooraf afgestemd en goedgekeurd door Opdrachtgever.

1.2 Eisen inzake MVI-criteriatool & duurzaamheid

Over het algemeen volgt het CBR de Rijksoverheid met betrekking tot de MVI-criteriatool, deze criteria zijn te vinden via MVI-criteriatool - MVI-criteriatool. Dit zijn de eisen 8 t/m 15. Eis 16 en 17 zijn eisen met betrekking tot duurzaamheid die niet voorkomen in de criteriatool. Voor onderhavige opdracht stelt het CBR de volgende eisen verplicht aan Opdrachtnemer.

8.	De te gebruiken reinigers voor vloeren, wanden en andere vaste oppervlakken, keukenreinigers, ruitenreinigers en sanitairreinigers voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig (criterium code: 021.002).
9.	Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door de inkopende organisatie (criterium code: 021.018).
10.	Handzeep, textielhanddoekrollen en tissuepapierproducten voldoen aan criteria van een ISO type I milieukeurmerk of gelijkwaardig (criterium code: 021.023).
11.	Medewerkers die werkzaamheden uitvoeren binnen de Overeenkomst worden periodiek geschoold op het gebied van: • duurzaam gebruik van schoonmaakmiddelen; • juiste dosering en toepassing; • afvalscheiding; • gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten; • gebruik van schoonmaakapparatuur en -machines. De scholing en ontwikkeling van medewerkers kan ook breder worden ingezet, gericht op duurzame in-, door- en uitstroom (criterium code: 021.08).
12.	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval (criterium code: 021.004).
13.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt minimaal 5% Social Return gerealiseerd over de opdrachtwaarde van de opdracht. Binnen drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst wordt een plan van aanpak aangeleverd waarin wordt beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan deze verplichting. De invulling van Social Return mag niet leiden tot verdringing van regulier personeel.
14.	De Opdrachtnemer dient jaarlijks te rapporteren over de uitvoer van Social Return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: • totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over deze periode gehaalde waarde (criterium code: 021.022).
15.	Op verzoek rapporteert de Opdrachtnemer over de CO_2-uitstoot van het transport ten behoeve van deze opdracht, minimaal voor het transport van goederen/leveringen tussen distributiecentrum en (af)leverlocaties. De rapportage bevat ten minste: • de CO_2-uitstoot van het afgelopen contractjaar, berekend volgens de well-to-wheel-methodiek of gelijkwaardig; • een analyse van de belangrijkste factoren die de uitstoot hebben beïnvloed; • een vergelijking met voorgaande contractjaren (vanaf het tweede contractjaar); • de CO_2-doelstellingen voor het komende contractjaar; • de voorgenomen maatregelen om deze doelstellingen te realiseren. (criterium code: 021.024).
16.	De Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever gedurende de overeenkomst minimaal 2 keer per jaar proactief over innovaties, digitalisering, robotisering en andere ontwikkelingen die bijdragen aan een efficiëntere, duurzamere of kwalitatief betere uitvoering van de dienstverlening. Hierbij dient de kwalitatieve meerwaarde en bijhorende impact reëel zijn.

17.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor correcte afvalscheiding en maakt gebruik van duurzame en herbruikbare materialen en verpakkingen; het gebruik van wegwerpplastic is niet toegestaan, tenzij dit op grond van wet- en regelgeving verplicht is.

1.3 Eisen inzake de dienstverlening

1.3.1 Algemeen

18.	De Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst conform de geldende en toepasselijke wet- en regelgeving.
19.	De Opdrachtnemer voert minimaal jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder gebruikers van de dienstverlening en bespreekt de resultaten en verbetermaatregelen met Opdrachtgever.
20.	De Opdrachtgever heeft het recht om audits en controles uit te voeren op de naleving van de overeenkomst, waaronder begrepen ~~voedselveiligheid,~~ kwaliteit, duurzaamheid, rapportages en processen; de Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking.
21.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de toepasselijke wet- en regelgeving en cao-afspraken inzake overgang van onderneming en/of contractswisseling en werkt actief mee aan een zorgvuldige personeelsovergang indien hiervan sprake is.
22.	Kosten die voortvloeien uit optimalisaties, herstelmaatregelen of naleving van contractuele verplichtingen kunnen uitsluitend aan Opdrachtgever worden doorbelast indien hiervoor vooraf schriftelijke goedkeuring is verleend.
23.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitgevoerde werkzaamheden, leveringen en dienstverlening digitaal en aantoonbaar worden vastgelegd ten behoeve van verificatie, prestatieverklaring, factuurverwerking en accordering door Opdrachtgever. De Opdrachtnemer conformeert zich hierbij aan de door Opdrachtgever gehanteerde systemen, processen en werkwijzen voor prestatievastlegging, orderafhandeling en factuurverwerking en levert hiervoor tijdig de benodigde informatie en ondersteuning aan.
24.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de reactie-, oplos- en gereedmeldingstijden zoals opgenomen in “Bijlage L – KPI-model SMO”.

1.3.2 Minimale eisen aan schoonmaak

25.	De Opdrachtnemer levert schoonmaakwerkzaamheden met een resultaatverplichting. Hiervoor is de “Bijlage N – Opleverstaat” toegevoegd. In de opleverstaat staan alle ruimtecategorieën met daarin alle voorkomende elementen benoemd met het afgesproken resultaat na een schoonmaakbeurt. Het afgesproken aantal opleverbeurten per ruimte staat in de ruimtestaat. In de opleverstaat staat tevens het geaccepteerde niveau van her-vervuiling tussen de beurten in.
26.	Voor de locaties waarvoor in het Bijlage M – Locatie kenmerkenoverzicht een aanvullende schoonmaakronde is opgenomen, voert Opdrachtnemer deze aanvullende ronde uit. Hierbij ligt de prioriteit bij de sanitaire ruimten. De aanvullende ronde wordt zodanig ingericht dat deze bijdraagt aan het behouden van het overeengekomen kwaliteitsniveau binnen de locatie.
27.	De Opdrachtnemer levert schoonmaakdienstverlening tijdens extra openstellingen in het weekenden t.b.v. theorie-, praktijk- en educatieve activiteiten conform de door Opdrachtgever aangeleverde planningen.
28.	Voor AVB-locaties geldt; De Opdrachtnemer voert de dienstverlening op AVB-locaties uit op basis van de verwachte examencapaciteit, waarbij rekening wordt gehouden met historische examengegevens en seizoensinvloeden. De Opdrachtnemer beschikt over voldoende flexibiliteit om de inzet tijdig op- of af te schalen indien de examencapaciteit daartoe aanleiding geeft.
29.	De dienstverlening op AVB-locaties wordt variabel gefactureerd op basis van de daadwerkelijk uitgevoerde dienstverlening, overeenkomstig de overeengekomen tarieven.
30.	De Opdrachtnemer borgt dat per schoonmaakmoment een minimale inzet van één (1) uur per locatie wordt gehanteerd, tenzij anders overeengekomen.

31.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het openen en sluiten van locaties waar dit onderdeel is van de dienstverlening, zie hiervoor "Bijlage M - Locatiekenmerken-overzicht"
32.	De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zoveel als mogelijk op de dag uit tijdens kantoortijden, echter stemt de exacte werktijden van de schoonmaakwerkzaamheden af op de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en voorkomt hinder voor primaire processen, waaronder examen-gerelateerde activiteiten.
33.	De Opdrachtnemer registreert middels een digitale tool de uitvoering van de werkzaamheden na oplevering per locatie en rapporteert afwijkingen hierop in de managementrapportage en legt daarbij minimaal vast: de datum en tijd van uitvoering en de betreffende locatie, zodanig dat de uitvoering en aanwezigheid op locatie controleerbaar zijn voor Opdrachtgever.
34.	Op locaties waar momenteel voorzieningen voor wasmachines en/of drogers aanwezig zijn, zoals opgenomen in "Bijlage M - Locatiekenmerken overzicht" voorziet Opdrachtnemer zelf in de benodigde apparatuur.
35.	Opdrachtnemer voldoet voor de inzet van elektrische arbeidsmiddelen en machines aan de veiligheidsbepalingen genoemd in de NEN 3140. De elektrische middelen en machines dienen gekeurd te zijn conform de Richtlijn Arbeidsmiddelen en beschikken over een CE markering volgende de actuele Machinerichtlijn.
36.	De Opdrachtnemer voert aanvullende schoonmaakwerkzaamheden (specials) uit op verzoek van Opdrachtgever, onder andere stoomreiniging van de sanitaire gebieden, reiniging van zonwering (zoals luxaflex/lamellen), tapijt- en meubelreiniging en tuinmeubilair tegen vooraf overeengekomen afroepprijzen.
37.	De Opdrachtnemer houdt de entreegebieden en rookzones van de locaties vrij van zichtbaar zwerfafval, peuken en overige vervuiling, overeenkomstig de vastgelegde opleverstaat in bijlage N. Voor de buitenterreinen en parkeerterreinen wordt in het Prijzenblad een prijs per beurt opgevraagd.
38.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behalen en behouden van het overeengekomen kwaliteitsniveau en voert daartoe alle noodzakelijke (periodieke) schoonmaakwerkzaamheden uit, zoals opgenomen in bijlage N – Opleverstaat.
39.	De geleverde technische schoonmaakkwaliteit dient te voldoen aan het vastgestelde kwaliteitsniveau zoals opgenomen in bijlage N - Opleverstaat. De technische kwaliteit wordt in opdracht van CBR gedurende de contractperiode gemeten volgens een vastgestelde systematiek en frequentie. Na gunning wordt de te hanteren methodiek en frequentie per locatie definitief vastgesteld.
40.	Indien uit een kwaliteitsmeting blijkt dat niet wordt voldaan aan het overeengekomen kwaliteitsniveau, voert Opdrachtnemer de noodzakelijke herstelwerkzaamheden binnen twee (2) werkdagen uit, tenzij Opdrachtgever een kortere termijn voorschrijft. Na herstel is een herkeuring verplicht. De kosten van de herkeuring komen volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.
41.	De belevingskwaliteit wordt door gedurende de contractperiode gemeten door een vakinhoudelijk deskundige in opdracht van CBR. Na gunning wordt de te hanteren methodiek en frequentie per locatie definitief vastgesteld.
42.	De in de ruimtestaat opgenomen opleverfrequenties vormen het uitgangspunt voor de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat met de overeengekomen opleverfrequentie daadwerkelijk schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd, zodat het afgesproken kwaliteitsniveau kan worden behaald en behouden. Voor Opdrachtgever betekent een no-show in de basis altijd het niet voldoen aan het afgesproken kwaliteitsniveau en kan leiden tot een financiële consequentie in de vorm van creditering van de betreffende factuur.
43.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het dagelijks legen van lekbakken van waterkoelers en houdt waterkoelers, inclusief contactgevoelige onderdelen en oppervlakken, schoon, hygiënisch en representatief. Reiniging en desinfectie worden uitgevoerd conform de geldende hygiënevoorschriften en de voorschriften van de fabrikant. Onder dagelijks wordt verstaan op elke dag dat er door Leverancier schoonmaakactiviteiten worden uitgevoerd op de betreffende locatie.

44.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat kunstmatige binnenbeplanting te allen tijde schoon, stofvrij en representatief is.
45.	De Opdrachtnemer is in staat calamiteitenschoonmaak uit te voeren bij onverwachte situaties die direct gevolgen hebben voor de veiligheid, hygiëne, gezondheid of bruikbaarheid van een locatie, waaronder bijvoorbeeld vervuiling door lichaamsvloeistoffen, lekkages, wateroverlast, brand- of rookschade en overige incidenten.
46.	De Opdrachtnemer past gedurende de looptijd van de overeenkomst datagedreven monitoring toe ter ondersteuning van de uitvoering en optimalisatie van de schoonmaakdienstverlening. Hierbij maakt Opdrachtnemer gebruik van objectieve gegevens over het gebruik van de sanitaire ruimten en sanitaire voorzieningen. De verkregen inzichten worden ingezet voor het optimaliseren van de dienstverlening, waaronder schoonmaakmomenten, schoonmaakfrequenties, personele inzet en het tijdig aanvullen van verbruiksartikelen. Indien Opdrachtnemer hiervoor sensoren of andere meetmiddelen toepast, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de levering, plaatsing, het beheer, onderhoud, vervanging en de demontage hiervan gedurende de looptijd van de overeenkomst. De sensoren of meetmiddelen worden boorvrij bevestigd en mogen geen blijvende schade aan het gebouw veroorzaken. Alle hiermee samenhangende kosten maken onderdeel uit van de overeengekomen prijs.

1.3.3 Minimale eisen aan glasbewassing

47.	De Opdrachtnemer verzorgt de glasbewassing voor alle door Opdrachtgever aangewezen locaties, zowel aan de binnen- als buitenzijde van het glas, inclusief separatieglas.
48.	De Opdrachtnemer voert de glasbewassing uit conform de frequenties zoals opgenomen in het locatiekenmerken-overzicht. Voor reguliere locaties geldt een minimale frequentie van zes (6) keer per jaar voor de glasbewassing van de buitenzijde van het glas, vier (4) keer per jaar voor de glasbewassing van de binnenzijde van het glas en vier (4) keer per jaar voor de reiniging van separatieglas. Voor AVB-locaties geldt voor de glasbewassing van de binnen- en buitenzijde van het glas een minimale frequentie van twee (2) keer per jaar. Voor locaties waarvoor afwijkende frequenties gelden, zoals opgenomen in het locatiekenmerken-overzicht, gelden de daarin vastgelegde frequenties. Aanpassing van de frequenties vindt uitsluitend plaats op initiatief van Opdrachtgever of op onderbouwd advies van Opdrachtnemer en na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
49.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle glasoppervlakken, inclusief separatieglas, na uitvoering van de werkzaamheden vrij zijn van zichtbare vervuiling zoals vlekken, strepen en vingerafdrukken.
50.	De Opdrachtnemer stelt jaarlijks, uiterlijk vier (4) weken vóór aanvang van het nieuwe kalenderjaar, een planning op voor de glasbewassing per locatie, waarin de uitvoeringsmomenten en -weken zijn opgenomen, en stemt deze planning af met Opdrachtgever.
51.	De Opdrachtnemer actualiseert de planning indien wijzigingen in de uitvoering daartoe aanleiding geven en stemt deze wijzigingen tijdig af met Opdrachtgever.
52.	Bij de uitvoering van een aanvullende standaard beurt, geldt de beurtprijs die is vastgelegd in het prijzenblad.
53.	Bij aanvullende glasbewassing op verzoek van Opdrachtgever wordt een offerte gemaakt op basis van de m2-prijs. Als basis voor de kostenberekening geldt de afgesproken m2-prijs, zoals opgenomen in het prijzenblad.
54.	De Opdrachtnemer maakt gebruik van geschikte en veilige middelen en methoden die voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden en veiligheid.
55.	De Opdrachtnemer signaleert tijdens de uitvoering van de glasbewassing gebreken of afwijkingen aan glas, kozijnen of gevels en meldt deze aan Opdrachtgever via het FMIS-systeem.

56.	Indien de hervuilingsgraad te hoog of juist minimaal is adviseert de Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief over een mogelijke aanpassing in uitvoeringsfrequentie en onderbouwt dit advies met een aantoonbare analyse van de vervuilingsgraad.
57.	De Opdrachtnemer registreert iedere uitgevoerde glasbewassingsronde per locatie, rapporteert hierover in de managementrapportage en legt daarbij minimaal vast: de datum en tijd van uitvoering, de uitgevoerde werkzaamheden en de betreffende locatie, zodanig dat de uitvoering en aanwezigheid op locatie controleerbaar zijn voor Opdrachtgever.
58.	De Opdrachtnemer verzorgt op afroep gevelreiniging, glasbewassing van bijzondere glasconstructies, waaronder overkappingen, luifels, atria en overige moeilijk bereikbare glasoppervlakken, voor zover deze aanwezig zijn op de locaties van Opdrachtgever. Als basis wordt hiervoor de m2-prijs op afroep gehanteerd vanuit "Bijlage I – Prijsmodel". Opdrachtnemer is in staat de noodzaak hiervan proactief te melden bij Opdrachtgever.
59.	De Opdrachtnemer verwijdert tijdens de glasbewassing tevens zichtbaar spinrag, insectennesten en overige vervuiling direct rondom de te reinigen glasoppervlakken, voor zover deze veilig bereikbaar zijn binnen de reguliere uitvoering van de werkzaamheden. Hieronder valt ook het reinigen van kozijnen, vensterbanken en directe omlijstingen.

1.3.4 Minimale eisen aan sanitaire voorzieningen

60.	De Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst de sanitaire voorzieningen op basis van een bruikleenconstructie ter beschikking. De Opdrachtnemer verzorgt de levering, plaatsing, het beheer, onderhoud, de vervanging, demontage en het bijvullen van de sanitaire voorzieningen. Alle hiermee samenhangende kosten zijn inbegrepen in de overeengekomen prijs. Kosten voor het verplaatsen of herplaatsen van sanitaire voorzieningen gedurende de looptijd van de overeenkomst komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. Tevens verzorgt Opdrachtnemer, indien van toepassing, de demontage van de bestaande sanitaire voorzieningen gelijktijdig met de plaatsing van de nieuwe sanitaire voorzieningen. Eventuele boorgaten en overige beschadigingen als gevolg van de demontage of montage worden deugdelijk hersteld. De werkzaamheden worden uitgevoerd in afstemming met Opdrachtgever, waarbij rekening wordt gehouden met het primaire proces, zoals theorie-examens. Het overzicht van de sanitaire voorzieningen en de aantallen is opgenomen in bijlage I - Prijsmodel.
61.	De Opdrachtnemer past in alle daarvoor geschikte ruimten zoveel mogelijk non-touch sanitaire voorzieningen toe, tenzij dit technisch niet mogelijk is en dit is afgestemd met Opdrachtgever.
62.	De Opdrachtnemer borgt dat sanitaire middelen te allen tijde beschikbaar zijn en voorkomt dat dispensers leeg raken.
63.	De Opdrachtnemer past voor handdroging voorzieningen toe die aansluiten bij de huidige situatie, waaronder handdoekrolsystemen op basis van textiel (katoen), zoals opgenomen in "Bijlage M - Locatiekenmerken-overzicht", en borgt dat deze minimaal een gelijkwaardig niveau van hygiëne, gebruiksgemak en duurzaamheid bieden.
64.	De Opdrachtnemer past non-touch zeepdispensers toe die geschikt zijn voor foamzeep, deze dient lekvrij zijn uitgevoerd en zijn voorzien van een voorraadindicator en een afsluitbaar systeem dat eenvoudig door geautoriseerd personeel kan worden geopend voor het bijvullen. De dispensers hebben een zo glad en naadloos mogelijke uitvoering, zodat deze eenvoudig te reinigen zijn. De zeepdispensers worden bij voorkeur boven de wastafel geplaatst. Indien dit technisch niet mogelijk is, wordt onder de dispenser een stevige lekbak aangebracht die voorkomt dat zeepresten op de vloer terechtkomen.
65.	De Opdrachtnemer past toiletpapierdispensers toe die minimaal twee (2) toiletrollen bevatten, waarbij de tweede rol pas beschikbaar komt nadat de eerste rol volledig is verbruikt. De dispenser voorkomt onnodige verspilling van toiletpapier, genereert geen restafval anders dan de kartonnen kokers en is zodanig uitgevoerd dat het toiletpapier soepel en volledig kan worden afgerold zonder te scheuren. De dispenser is voorzien van een zichtbaar inhoudsniveau of voorraadindicator, heeft een verbruiksremmende werking, is zo glad en naadloos mogelijk uitgevoerd zodat deze eenvoudig te reinigen is

	en beschikt over een afsluitbaar systeem dat eenvoudig door geautoriseerd personeel kan worden geopend voor het bijvullen.
66.	De Opdrachtnemer past papierservettenautomaten toe in de pantry's die zijn voorzien van een afsluitbaar systeem dat eenvoudig door geautoriseerd personeel kan worden geopend voor het bijvullen, een doseersysteem waarmee per uitgifte één (1) tweelaags servet wordt verstrekt. Het toegepaste papier is geschikt voor en passend bij de aangeboden dispenser.
67.	De Opdrachtnemer past brilreinigers toe die geschikt zijn voor het hygiënisch reinigen van toiletbrillen. De brilreinigers zijn voorzien van een afsluitbaar systeem dat eenvoudig door geautoriseerd personeel kan worden geopend voor het bijvullen. De toegepaste reinigingsvloeistof is geschikt voor het beoogde gebruik, laat geen zichtbare resten achter en is veilig voor de gebruiker en de toegepaste materialen. Opdrachtnemer borgt dat de brilreinigers tijdig worden bijgevuld en te allen tijde gebruiksklaar zijn.
68.	De Opdrachtnemer past geurdispensers toe die bijdragen aan een frisse en representatieve geurbeleving in de sanitaire ruimten. De geurdispensers zijn afsluitbaar, eenvoudig te onderhouden en instelbaar, zodat de geurintensiteit kan worden afgestemd op de gebruiksintensiteit, de omvang en de functie van de ruimte. De toegepaste geurproducten zijn geschikt voor professioneel gebruik, laten geen residu achter en worden tijdig vervangen zodat de werking gedurende de gehele gebruiksperiode is geborgd. Op verzoek van Opdrachtgever past Opdrachtnemer de geurintensiteit aan indien deze als onvoldoende of juist als hinderlijk wordt ervaren.
69.	De Opdrachtnemer past toiletborstelgarnituren toe die qua uitstraling aansluiten bij de overige sanitaire voorzieningen. De toiletborstelgarnituren zijn duurzaam, eenvoudig te reinigen en zodanig geplaatst dat de schoonmaakwerkzaamheden efficiënt en hygiënisch kunnen worden uitgevoerd. Opdrachtnemer vervangt de toiletborstels minimaal één (1) keer per jaar en aanvullend op basis van de staat, zodra deze vervuild, beschadigd of niet meer hygiënisch of representatief zijn. Indien de houder beschadigd is of niet meer representatief of hygiënisch is, wordt ook deze vervangen.
70.	De Opdrachtnemer past afvalbakken toe die qua uitstraling aansluiten bij de overige sanitaire voorzieningen. De afvalbakken zijn halfopen of afgesloten uitgevoerd, worden wandgemonteerd en zijn zodanig geplaatst dat de vloer vrij blijft en de schoonmaakwerkzaamheden efficiënt en hygiënisch kunnen worden uitgevoerd. De afvalbakken zijn voldoende robuust voor professioneel gebruik en hebben een capaciteit die aansluit bij de gebruiksintensiteit van de locatie.
71.	De Opdrachtnemer past non-touch dameshygiënecontainers toe waarvan de inhoud bij normaal gebruik niet zichtbaar is en die zijn voorzien van een zelfsluitend deksel. De containers zijn compact uitgevoerd, voorzien van een biologisch afbreekbare geurmaskerende oplossing en worden wandgemonteerd, zodat de vloer vrij blijft en schoonmaakwerkzaamheden efficiënt kunnen worden uitgevoerd. De containers worden minimaal één (1) keer per week omgewisseld en vaker indien de gebruiksintensiteit daartoe aanleiding geeft. Daarnaast is het mogelijk om op verzoek van Opdrachtgever aanvullende omwisselingen uit te voeren. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een hygiënische inzameling, afvoer en verwerking van de inhoud conform de geldende wet- en regelgeving.
72.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat sanitaire voorzieningen schoon, hygiënisch, uniform functioneel en representatief zijn en vrij van defecten.
73.	De Opdrachtnemer registreert het gebruik, de vulling en eventuele storingen van sanitaire voorzieningen en stelt deze informatie beschikbaar aan Opdrachtgever.
74.	De Opdrachtnemer neemt de huidige aantallen, soorten en locaties van sanitaire voorzieningen als uitgangspunt voor de dienstverlening, zoals opgenomen in Bijlage M Locatiekenmerken overzicht van Opdrachtgever, adviseert Opdrachtgever proactief over optimalisatie van deze voorzieningen, onderbouwt dit advies met een analyse van gebruik, verbruik, hygiëne en functionaliteit, en voert wijzigingen uitsluitend door na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
75.	De Opdrachtnemer verzorgt, indien van toepassing op de locatie, aanvullende luchtverfrissings- of luchtbehandelingssystemen op specifieke locaties ter ondersteuning van de geurbeleving, waarbij de huidige voorzieningen zoals opgenomen in het locatiekenmerken-overzicht als uitgangspunt worden genomen, waaronder systemen vergelijkbaar met Biozone of gelijkwaardig, borgt dat deze systemen minimaal een gelijkwaardig niveau van effectiviteit, geurbeleving en duurzaamheid bieden en draagt zorg voor het periodiek onderhoud en het tijdig vervangen van onderdelen, zoals lampen of filters, met een frequentie die aansluit bij de specificaties van de fabrikant.

76.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de levering, het beheer en het aanvullen van verbruiksartikelen passend bij het gebruik van de locaties. Afwijkingen in het verbruik van sanitaire middelen en verbruiksartikelen van maximaal vijftien procent (15%) meer of minder ten opzichte van het verwachte verbruik worden geacht onderdeel uit te maken van de overeengekomen prijs. Indien sprake is van een aantoonbare structurele afwijking van meer dan vijftien procent (15%), bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk of aanpassing van de dienstverlening noodzakelijk is.
77.	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden tot het leveren van (o.a.) COVID-middelen en materialen in geval van het uitbreken van een pandemie.

1.3.5 Minimale eisen aan ongediertebestrijding

78.	De Opdrachtnemer verzorgt de volledige dienstverlening waaronder voorkomen, signaleren en bestrijden op het gebied van ongediertebestrijding voor de locaties zoals benoemd in "Bijlage M - Locatiekenmerken overzicht".
79.	Onder plaagdieren worden in ieder geval verstaan knaagdieren, insecten, vogels en overige organismen die overlast, schade of gezondheidsrisico's kunnen veroorzaken, waarbij de opsomming niet limitatief is.
80.	De Opdrachtnemer voert maandelijks preventieve inspecties uit in en rondom de locaties van Opdrachtgever en signaleert en adviseert proactief over maatregelen ter voorkoming van ongedierte, waaronder organisatorische, bouwkundige en technische maatregelen.
81.	De Opdrachtnemer borgt dat de frequentie van correctieve inspecties aansluit bij het risicoprofiel van de locatie en licht deze desgevraagd toe aan Opdrachtgever.
82.	Indien preventieve maatregelen leiden tot aanvullende dienstverlening buiten de overeengekomen scope, geldt dat werkzaamheden met een waarde tot € 500,- inclusief btw direct door Opdrachtnemer mogen worden uitgevoerd. Voor werkzaamheden met een waarde vanaf € 500,- inclusief btw die vanwege veiligheid, gezondheid, bedrijfscontinuïteit of het voorkomen van verdere schade geen uitstel dulden, stemt Opdrachtnemer de werkzaamheden vooraf af met de Facilitair coördinator van Opdrachtgever en kunnen deze na akkoord direct worden uitgevoerd. Voor overige werkzaamheden stelt Opdrachtnemer vooraf een offerte op; uitvoering vindt uitsluitend plaats na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
83.	De Opdrachtnemer treedt na een melding van ongedierte direct in actie, voert op locatie een analyse uit naar de aard, omvang en oorzaak van het probleem en neemt, indien sprake is van een acute situatie waarbij reele risicos voor gezondheid, veiligheid en/of bedrijf continuïteit ontstaan, direct de noodzakelijke bestrijdingsmaatregelen, ook indien hiervoor nog geen voorafgaande opdracht is verstrekt.
84.	De Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van de ongediertebestrijding conform alle geldende wet- en regelgeving en past uitsluitend middelen en methoden toe die veilig zijn voor medewerkers en bezoekers en voldoen aan geldende milieu- en veiligheidseisen.
85.	De Opdrachtnemer neemt de aanwezige voorzieningen voor ongediertepreventie, zoals opgenomen in het locatiekenmerkenoverzicht, als uitgangspunt voor de dienstverlening. Voorzieningen die eigendom zijn van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer gebruikt, beheerd en onderhouden conform de voorschriften van de fabrikant. Indien vervanging noodzakelijk is, adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover vooraf en vindt vervanging uitsluitend plaats na goedkeuring van Opdrachtgever.
86.	De Opdrachtnemer levert, plaatst, beheert, onderhoudt en vervangt alle overige voor de uitvoering van de dienstverlening noodzakelijke voorzieningen voor ongediertepreventie en -bestrijding, zoals lokaasstations, ratten- en muizenvallen, vangmiddelen en overige preventieve voorzieningen. De kosten hiervan zijn inbegrepen in de overeengekomen prijs, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. De Opdrachtnemer neemt bij aanvang van de overeenkomst de bestaande preventieve voorzieningen voor ongediertepreventie en -bestrijding over, zoals opgenomen in "Bijlage M – locatiekenmerkenoverzicht". Deze bijlage bevat per locatie een overzicht van de aanwezige voorzieningen en de eigendomssituatie. De Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de overeenkomst zorg voor het beheer, onderhoud, de vervanging en – indien noodzakelijk – de uitbreiding van deze voorzieningen. Voorzieningen die geen eigendom zijn van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer

	geleverd en beschikbaar gesteld. Alle hiermee samenhangende kosten maken onderdeel uit van de overeengekomen prijs, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

1.3.6 Eisen inzake help-/servicedesk

87.	Het CBR maakt op dit moment gebruik van het FMIS-systeem Topdesk. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het meldproces in Topdesk en realiseert hiervoor (kosteloos) een API-koppeling. De Opdrachtgever stelt de meldcategorieën en procesinrichting vast; de Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.
88.	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan een vooraf afgesproken contactkanaal voor reguliere meldingen (zoals bv. Een vast mailadres met het kenmerk van CBR).
89.	Opdrachtnemer dient een vast escalatiekanaal te hebben voor calamiteiten, bij voorkeur een telefoonnummer wat 24/7 bereikbaar dient te zijn. Calamiteiten zijn gedefinieerd in "Bijlage K – Service Level Agreement (SLA) Schoonmaak".
90.	De Opdrachtnemer is regulier bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 7:30 en 17:00 uur. Binnen deze tijdvakken dienen ook meldingen afgehandeld te worden.
91.	De Opdrachtnemer conformeert zicht aan de minimale serviceafspraken omtrent reactie- en oplostijden (SLA-tijden), zie hiervoor "Bijlage K – Service Level Agreement (SLA) Schoonmaak". Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de SLA-afspraken treedt het escalatiemodel, zie eis 114 in werking.
92.	Tussentijdse updates en terugkoppelingen op meldingen dienen SMART geformuleerd te worden en bevatten minimaal informatie over oorzaak, voortgang, uitgevoerde acties en verwachte oplostijd. Gereedmeldingen dienen pas gedaan te worden op het moment dat de melding daadwerkelijk opgelost is.
93.	Indien een melding niet binnen de overeengekomen doorlooptijd kan worden afgehandeld, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever proactief over de oorzaak, impact, verwachte doorlooptijd en eventuele tijdelijke beheersmaatregelen.
94.	De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de opvolging en afhandeling van meldingen, ook indien werkzaamheden door derden of onderaannemers worden uitgevoerd.
95.	Opdrachtnemer gebruikt altijd het Topdesk-meldingsnummer in alle communicatie omtrent een melding.
96.	Opdrachtnemer dient te allen tijde aangemeld te worden per mail bij de Servicedesk als zij naar aanleiding van een melding werkzaamheden op een locatie uit gaan voeren. Bij aankomst op een locatie dient de betreffende medewerker zich kunnen legitimeren.
97.	Afwijkingen in planning, bezetting of uitvoering moeten minimaal 3 uur vooraf aan de start van de dienst/uitvoering gemeld worden bij de Servicedesk. Op dit moment gebeurt dit via e-mail. Mogelijk wenst CBR hiervoor in de toekomst een ander kanaal, zoals bv. Via het FMIS-systeem.
98.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst, in overleg met de Opdrachtnemer, de SLA's en prioriteitsindelingen aan te passen indien de dienstverlening of bedrijfsvoering daarom vraagt.
99.	De Opdrachtnemer signaleert proactief verstoringen, afwijkingen en risico's in de dienstverlening, ook indien hiervoor nog geen melding is geregistreerd.

1.3.7 Eisen inzake managementinformatie

100.	De Opdrachtnemer biedt de mogelijk om managementinformatie in te zien middels een online rapportagetool. Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig, correct, volledig en actueel digitaal rapporteren aan de Opdrachtgever over volumes en kenmerken van de dienstverlening, kwalitatieve en financiële prestaties en de naleving van wet- en regelgeving en geldende normen; deze rapportages worden zowel periodiek als op verzoek verstrekt en bevatten minimaal informatie over acceptatie- en doorlooptijden van klachten, aanvragen/wensen en storingen.

101.	De Opdrachtnemer levert maandelijks, uiterlijk binnen 10 werkdagen na afloop van de betreffende maand, managementinformatie aan de Opdrachtgever. Deze rapportage wordt aangeleverd vanuit de online rapportagetool op locatie- en dienstniveau en omvat in ieder geval: • een financiële rapportage per locatie, per dienst; • een managementrapportage per locatie en dienst, met minimaal de volumes en kenmerken van de dienstverlening, afwijkingen op uitvoering, (periodieke) planningen, kwalitatieve en financiële prestaties; • specifiek voor schoonmaakonderhoud en sanitaire voorzieningen; resultaten datagedreven van monitoring, waaronder de gebruiksintensiteit van sanitaire ruimten, de hieruit voortvloeiende optimalisaties van schoonmaakmomenten, schoonmaakfrequenties en personele inzet, alsmede de gerealiseerde verbeteringen en besparingen; • de prestaties op de overeengekomen KPI's en SLA's; • een overzicht van klachten, bestellingen, storingen en KWIS-meldingen, inclusief acceptatie-, reactie- en oplostijden; • een overzicht van veiligheidsincidenten, calamiteiten en de opvolging daarvan; • de naleving van wet- en regelgeving en overige contractuele verplichtingen; • een analyse van trends, ontwikkelingen, afwijkingen en risico's; • de voortgang van duurzaamheidsdoelstellingen en activiteiten op het gebied van continue verbetering. De Opdrachtnemer levert daarnaast tweemaal per jaar een rapportage met concrete verbetermaatregelen, de planning voor de implementatie daarvan en de voortgang van reeds ingezette verbeteracties.
102.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct, volledig en actueel digitaal rapporteren aan Opdrachtgever over volumes en kenmerken van de dienstverlening, kwalitatieve en financiële prestaties, de naleving van wet- en regelgeving en geldende normen en de prestaties op overeengekomen KPI’s en SLA’s. Rapportages worden zowel periodiek als op verzoek verstrekt en bevatten minimaal informatie over acceptatie-, reactie- en doorlooptijden van klachten, bestellingen, meldingen en storingen.
103.	Historische rapportages en registraties blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar en raadpleegbaar in het dashboard of de online rapportagetool.
104.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de resultaten van de dienstverlening, waaronder gerelateerde kosten, specificaties, problemen en (mogelijke) risico’s, structureel worden gemeten, geanalyseerd en gerapporteerd aan Opdrachtgever en vertaalt deze analyses naar concrete aanbevelingen en verbetermaatregelen.
105.	De Opdrachtnemer stelt jaarlijks een verbeter- en ontwikkelplan op gericht op kwaliteit, duurzaamheid, innovatie en gebruikerstevredenheid.

1.3.8 Eisen inzake communicatie & escalatie

106.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en professionele communicatie richting Opdrachtgever. E-mails, verzoeken en vragen van Opdrachtgever worden uiterlijk binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord of voorzien van een terugkoppeling met een verwachte reactietermijn.
107.	Alle contractgerelateerde communicatie, waaronder overleg, rapportages, documentatie, managementinformatie en overige schriftelijke en mondelinge communicatie met Opdrachtgever, vindt plaats in het Nederlands.
108.	De Opdrachtnemer wijst één vast aanspreekpunt aan voor de Opdrachtgever, alsmede één vervanger, die beiden verantwoordelijk zijn voor de afstemming en coördinatie van de dienstverlening op tactisch niveau.
109.	De communicatie- en overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau. In onderstaande tabel zijn de overlegmomenten, deelnemers, frequentie en onderwerpen opgenomen. Tijdens de implementatiefase kunnen de overlegstructuur en invulling hiervan in onderling overleg worden aangescherpt en vastgesteld.

	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor inspraak te hebben bij de inzet en eventuele vervanging van sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer, waaronder de accountmanager.

Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) CBR	Onderwerpen
Operationeel	Dagelijks (ad hoc)	Operationeel leidinggevende (regionaal)	Facilitair coördinator	•Incidentenafhandeling • Opvallende observaties
Operationeel	Maandelijks	Operationeel leidinggevende (regionaal)	Facilitair coördinator (optioneel service & contractmanager)	• Voortgang en kwaliteit operationele dienstverlening• Planning/projecten• Opvallende observaties
Tactisch	Eén keer per kwartaal	Afgevaardigde van operationeel leidinggevende, Accountmanager	Service & contractmanager (optioneel Teammanager Facilitaire coördinatoren/Facilitaire Regie)	• Relevante ontwikkelingen• Evaluatie/beoordeling contract• Kritische succesfactoren en kritische prestatie-indicatoren (KPI's)• Evaluatie samenwerking• Facturering• Voortgang• Issues en incidenten• Verbetervoorstellen en klanttevredenheid
Strategisch	Eén keer per jaar	Accountmanager, Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Service & contractmanager, Manager Facilitaire Regie, Stafmanager I&FZ	•(Organisatie)ontwikkelingen• Samenwerking• Evaluatie/beoordeling contract• Visie en bijdrage op doelstellingen• Ontwikkelingen prestaties• Budget versus realisatie• Formele wijzigingen contractstatus• Goedkeuren jaarplanning

110.	Het CBR is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.
111.	Uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan een overleg deelt Opdrachtnemer de agenda van het betreffende overleg inclusief voorbereidende slides waarin de onderwerpen aan bod komen die op de agenda staan en een samenvatting van de belangrijkste resultaten en/of bevindingen uit de managementrapportages van de voorliggende maand(en).
112.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het digitaal aanleveren hiervan uiterlijk 5 werkdagen na het overleg.
113.	Bij het niet behalen van de afgesproken KPI's treedt het escalatiemodel in werking. De afgesproken KPI's zijn terug te vinden in "Bijlage L - KPI-model.
114.	Indien de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Overeenkomst structureel of herhaaldelijk tekortschiet in de overeengekomen dienstverlening, waaronder het niet behalen van overeengekomen KPI's, het structureel overschrijden van SLA's of het niet naleven van overige contractuele verplichtingen, kan Opdrachtgever het onderstaande escalatiemodel toepassen. Opdrachtgever beoordeelt, afhankelijk van de aard, ernst, impact, duur, frequentie en herstelbaarheid van de tekortkoming, welke stap van het escalatiemodel wordt toegepast. Opdrachtgever is niet verplicht de stappen opeenvolgend te doorlopen en kan, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, één of meerdere stappen overslaan. Stap 1 – Herstel van de tekortkoming De Opdrachtnemer neemt direct passende maatregelen om de tekortkoming te herstellen en herhaling te voorkomen. De Opdrachtnemer informeert de Service & Contractmanager van Opdrachtgever over de oorzaak van de tekortkoming, de getroffen maatregelen, eventuele tijdelijke beheersmaatregelen en de termijn waarbinnen volledig herstel plaatsvindt. Stap 2 – Verbeterplan Indien de tekortkoming niet binnen de afgesproken termijn is opgelost, zich herhaalt of structureel van aard is, stelt de Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever gestelde termijn een verbeterplan op. Dit verbeterplan bevat ten minste een oorzaakanalyse, concrete verbetermaatregelen, verantwoordelijken, een planning, mijlpalen en evaluatiemomenten. De uitvoering en voortgang van het verbeterplan worden periodiek geëvalueerd met de Service & Contractmanager van Opdrachtgever. Stap 3 – Aangescherpt toezicht Indien het verbeterplan onvoldoende resultaat oplevert of de prestaties structureel achterblijven,

	kan Opdrachtgever aangescherpt toezicht instellen. Dit kan onder meer bestaan uit een hogere rapportagefrequentie, aanvullende overleggen, extra audits, aanvullende kwaliteitscontroles en intensievere monitoring. Bij deze stap zijn de Service & Contractmanager en de Manager Facilitaire Regie betrokken. Stap 4 – Contractuele maatregelen Indien de Opdrachtnemer ondanks de voorgaande maatregelen tekort blijft schieten, kan Opdrachtgever aanvullende contractuele maatregelen treffen. Hieronder vallen onder meer het (tijdelijk) opschorten van de betaling van (een deel van) de factuur dat betrekking heeft op de niet of onvoldoende geleverde dienstverlening, het verzenden van een ingebrekestelling, het verhalen van aantoonbare schade, het laten uitvoeren van werkzaamheden door een derde voor rekening van de Opdrachtnemer, voor zover contractueel toegestaan, en/of beëindiging van de Overeenkomst overeenkomstig de contractuele bepalingen en het toepasselijke recht. Bij deze stap zijn naast de Service & Contractmanager tevens Inkoop en Juridische Zaken betrokken.

2 Eisen aan Personeel

115.	De Opdrachtnemer zet voldoende personeel in om de dienstverlening continu en conform de overeengekomen kwaliteit uit te voeren.
116.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het ingezette personeel aantoonbaar vakbekwaam, voldoende opgeleid en geïnstrueerd is voor de uit te voeren werkzaamheden en minimaal beschikt over de Basisopleiding Schoonmaak of een aantoonbaar gelijkwaardig niveau. Voor specialistische werkzaamheden beschikt het ingezette personeel over de daarvoor benodigde aanvullende opleiding, instructie en vakbekwaamheid. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer dit aan.
117.	De Opdrachtnemer zet representatieve medewerkers in met een verzorgd uiterlijk en professioneel/hospitality gedrag, die beschikken over voldoende communicatieve en sociale vaardigheden om gebruikers te woord te staan en adequaat in te spelen op dagelijkse activiteiten, behoeften en veranderende omstandigheden, en eigenaarschap tonen voor de dienstverlening, de uitstraling van de locatie en de tevredenheid van gebruikers.
118.	Het personeel van de Opdrachtnemer houdt zich aan de huisregels, veiligheidsvoorschriften en geldende gedragsregels van Opdrachtgever. De geldende actuele regels worden in de implementatiefase digitaal overhandigd aan Opdrachtnemer.
119.	Opdrachtnemer zet betrouwbaar personeel in en kan, indien noodzakelijk voor de locatie, een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen en/of zorgen voor het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring.
120.	De Opdrachtnemer zorgt voor een stabiele personeelsbezetting en zorgt voor vervanging bij afwezigheid van personeel, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.
121.	De Opdrachtnemer zorgt voor duidelijke aansturing, begeleiding en coaching van het personeel.
122.	Het personeel van de Opdrachtnemer werkt conform de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden en veiligheid.
123.	Het personeel van de Opdrachtnemer is herkenbaar als zodanig door bedrijfskleding en legitimatie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud en vervanging van de bedrijfskleding.
124.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat nieuw personeel vooraf wordt geïnstrueerd over de locatie en de werkzaamheden.
125.	De Opdrachtnemer stelt zich flexibel op bij verzoeken tot inzet van extra personeel, bijvoorbeeld bij verlengde openingstijden of piekmomenten.
126.	De Opdrachtnemer neemt aantoonbaar maatregelen om een veilige en gezonde werkomgeving te waarborgen, waarbij vitaliteit, gezondheid en milieu centraal staan, en hanteert hiervoor passende werkmethodes en beheersmaatregelen.

127.	De Opdrachtnemer signaleert proactief verstoringen, afwijkingen en risico's in de dienstverlening, ook indien hiervoor nog geen melding is geregistreerd. Indien er verstoringen etc. worden gesignaleerd, dient hiervoor direct een melding bij de Servicedesk van het CBR te worden gemaakt.
128.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers beschikken over de vereiste persoonlijke beschermingsmiddelen conform wet- en regelgeving en is verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud en vervanging hiervan.
129.	Medewerkers die niet beschikken over een toegangspas legitimeren zich bij het betreden van de locaties; de Opdrachtgever is gerechtigd toegang te weigeren indien hier niet aan wordt voldaan, zonder dat dit leidt tot extra kosten of verstoring van de dienstverlening.
130.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een veilige en gezonde uitvoering van de dienstverlening en handelt conform de geldende arbeidsomstandigheden- en veiligheidswetgeving.
131.	Na gunning dient door de Opdrachtnemer een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) incl. Plan van Aanpak opgesteld te worden. Hierbij dienen alle afspraken uit de branche-RI&E van het RAS in acht genomen te worden. De RI&E wordt door Opdrachtnemer digitaal beschikbaar gesteld aan het CBR. Verder heeft de Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid om CBR schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E zal uiterlijk drie (3) maanden na de start van de werkzaamheden aan CBR ter beschikking worden gesteld en borgt dat medewerkers, onderaannemers en ingehuurde derden adequaat zijn geïnstrueerd, bevoegd en gecertificeerd voor de uit te voeren werkzaamheden. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij CBR in rekening worden gebracht. Eventuele knelpunten die naar voren komen uit de RI&E dienen te worden opgelost (in overleg met CBR). De RI&E wordt minimaal jaarlijks geactualiseerd en daarnaast bij relevante wijzigingen of incidenten.
132.	Incidenten, arbeidsongevallen en bijna-ongevallen worden onverwijld gemeld aan Opdrachtgever, inclusief corrigerende en preventieve maatregelen. Opdrachtnemer werkt actief samen met Opdrachtgever en overige betrokken partijen om risico's voortvloeiend uit samenlopende werkzaamheden te beheersen en leeft de geldende huisregels, veiligheidsvoorschriften en calamiteitenprocedures van Opdrachtgever na.
133.	Opdrachtgever behoudt het recht audits, inspecties en controles uit te (laten) voeren op naleving van deze verplichtingen.
134.	De Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten op locaties van de Opdrachtgever, tenzij dit vooraf is afgestemd met en schriftelijk is goedgekeurd door de Opdrachtgever.
135.	De Opdrachtgever kan operationeel ingezette medewerkers van Opdrachtnemer bij bijzondere gelegenheden, waaronder de eindejaarsperiode, een blijk van waardering aanbieden. Hieraan kunnen geen rechten of structurele aanspraken worden ontleend.

3 Eisen financieel

3.1 Eisen financieel

136.	De Dienstverlening wordt verricht tegen de prijzen en tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer in "Bijlage I – Prijsmodel".
137.	De door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.
138.	De inschrijving is gebaseerd op de aantallen en overige variabelen van Opdrachtgever, zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde Aantallen en variabelen zijn geen afname garantie.
139.	Voor deze Dienstverlening wordt uitgegaan van 255 werkbare dagen per jaar. Sluitingsdagen en (gedeeltelijke) bedrijfssluiting in verband met feestdagen zijn centraal georganiseerd.
140.	Als door omstandigheden, die zijn toe te rekenen aan het CBR, overeengekomen werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, wordt in overleg tussen beide partijen in alle redelijkheid en billijkheid bepaald wat de meest passende oplossing hiervoor is.

141.	Opdrachtgever is in staat om, indien incidenteel of structureel meer- en/of minderwerk gevolgen heeft voor de personele organisatie van Opdrachtnemer, hierop flexibel in te spelen. Als door gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals natuurrampen, pandemie of een nationale crisissituatie de normale bedrijfsvoering wordt gehinderd, staat het voor het CBR vrij om de Dienstverlening verregaand aan te passen dan wel tijdelijk stop te zetten. Opdrachtgever treedt voorafgaand aan het besluit in contact met de Opdrachtnemer om over dit besluit afspraken te maken. Opdrachtnemer brengt voor deze (tijdelijke) shut-down geen kosten in rekening bij het CBR. Wel zullen het CBR en Opdrachtnemer nauw met elkaar in contact blijven om te blijven focussen op wat wel mogelijk is tijdens een (tijdelijke) shut-down.
142.	Van op en/of afschalen binnen de scope van de Dienstverlening kan ook sprake zijn indien het CBR een nieuwe locatie betrekt of het aantal in gebruik zijnde ruimten op een locatie - al dan niet tijdelijk – uitbreidt of inperkt. Bij dit soort mutaties blijven de overeengekomen kengetallen en tarieven. De in het prijzenblad opgegeven prijzen en tarieven blijven van kracht. Bij op en/of afschalen is Opdrachtgever niet schadeplichtig jegens Opdrachtnemer. Wel informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover conform het bepaalde in eis 143 en de overeenkomst.
143.	In geval van dreigend meer- en/of minderwerk, stellen partijen elkaar daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. In geval van het openen van een nieuwe locatie of het afstoten van een locatie stellen partijen elkaar ten minste drie maanden voorafgaand aan de uitvoering van het meer- of minderwerk in kennis. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte van op handen zijnde meer-minderwerkzaamheden. In het geval van openen van een nieuwe locatie of afstoten doet het CBR dit in de regel minimaal drie maanden van tevoren, bij andere naar oordeel van het CBR substantiële wijzigingen doet het CBR dit in de regel 6 weken van tevoren.
144.	Aanvullende dienstverlening met een waarde tot en met € 500,- exclusief btw wordt aangevraagd via het door Opdrachtgever aangewezen FMIS-systeem en uitgevoerd na goedkeuring door de Facilitair Coördinator van Opdrachtgever.
145.	Voor aanvullende dienstverlening met een waarde van meer dan € 500,- exclusief btw dient Opdrachtnemer vooraf een gespecificeerde offerte in. Uitvoering van de werkzaamheden vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Service- & Contractmanager van Opdrachtgever.
146.	Opdrachtnemer mag in het kader van een hierboven omschreven offerte-aanvraag een maximale fee van 5% in rekening brengen op offertes van derden. Opdrachtnemer voegt de oorspronkelijke offerte van derde toe als bijlage. Voor werkzaamheden die conform het prijzenblad van tevoren zijn afgeprijsd geldt dit niet. Dit zijn all-in prijzen.

3.2 Eisen facturatie

147.	De Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast aanspreekpunt aan voor alle vragen met betrekking tot facturatie en het facturatieproces.
148.	De Opdrachtnemer factureert uitsluitend de daadwerkelijk geleverde en door Opdrachtgever geaccordeerde dienstverlening. De factuur is volledig controleerbaar en herleidbaar naar de overeengekomen dienstverlening, het prijzenblad en de eventueel verstrekte opdrachten.
149.	Opdrachtnemer factureert de dienstverlening conform de door Opdrachtgever gehanteerde A-, B- en C-methodiek. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: A-factuur: vaste dienstverlening De A-factuur betreft de maandelijkse facturatie van alle vaste werkzaamheden en dienstverlening waarvoor een vaste Contractjaarprijs en/of aanneemsom is overeengekomen. De Contractjaarprijs wordt in twaalf gelijke maandelijkse termijnen gefactureerd, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald en komt overeen met het maandelijks geüpdatet Prijzenblad. Onder de A-factuur vallen in ieder geval: • Regulier schoonmaakonderhoud; • Reguliere glasbewassing; • Huur sanitaire voorzieningen incl. Verbruiksartikelen; • Preventieve ongediertebestrijding

	B-factuur: variabele dienstverlening De B-factuur betreft één maandelijkse verzamelfactuur voor alle variabele kosten die betrekking hebben op de voorafgaande maand. Facturatie vindt plaats op basis van de daadwerkelijk afgenomen dienstverlening, aantallen en/of overeengekomen eenheidsprijzen. Onder de B-factuur vallen in ieder geval: • Schoonmaak bij extra openstellingen; • Afroep- en regiewerkzaamheden; • Specialistische werkzaamheden. Opdrachtnemer voegt aan de B-factuur een specificatie toe zodanig dat Opdrachtgever de gefactureerde kosten kan herleiden naar de betreffende dienstverlening, de gerealiseerde aantallen, de overeengekomen eenheidsprijzen en de periode waarop de kosten betrekking hebben. De specificatie wordt voorafgaand aan de factuur ter goedkeuring aangeboden aan de Opdrachtgever. Indien van toepassing C-factuur: directe doorbelasting aan aanvrager De C-factuur betreft een separate factuur voor dienstverlening waarvan de kosten rechtstreeks worden doorbelast aan de betreffende aanvrager binnen de organisatie van Opdrachtgever. Dit gebeurt enkel in specifieke gevallen.
150.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. De factuur wordt uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na afloop van de betreffende kalendermaand aangeleverd, echter pas na goedkeuring op het Prijzenblad vast en variabel.
151.	De factuur dient aangeleverd te worden met de volgende specificaties: - Inkoopordernummer; - Type dienst; - De betreffende locaties; - De periode waarin de diensten zijn uitgevoerd; - Totaalprijs.
152.	Bij iedere factuur wordt een Excel-specificatie aangeleverd waarin alle gefactureerde kosten volledig zijn uitgesplitst. De specificatie is zodanig opgebouwd dat de factuur volledig controleerbaar en herleidbaar is naar de overeengekomen dienstverlening, locaties + codes, kostenplaatsen, tarieven en inkoopordernummers. De Opdrachtnemer past de inhoud en opmaak van de Excel-specificatie gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos aan, indien Opdrachtgever hierom verzoekt.
153.	De Opdrachtnemer verzendt facturen digitaal via PEPPOL. Bij iedere factuur wordt een XML-specificatie als bijlage meegeleverd, zodat de factuur geautomatiseerd kan worden verwerkt in de financiële systemen van Opdrachtgever.
154.	Te laat ingediende facturen zonder vooraf gemelde reden kunnen worden afgewezen of verrekend in de volgende periode.
155.	De betalingstermijn bedraagt dertig (30) dagen na ontvangst van een correcte factuur, tenzij anders is overeengekomen.
156.	De Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst actief mee aan verdere digitalisering en automatisering van het facturatieproces, waaronder systeemkoppelingen en elektronische gegevensuitwisseling met de financiële systemen van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever hiervoor kiest.
157.	Facturen die niet voldoen aan de overeengekomen facturatie-eisen kunnen door Opdrachtgever worden geretourneerd. De betalingstermijn vangt aan nadat een correcte factuur is ontvangen.
158.	De Opdrachtnemer factureert geen andere tarieven dan de in de overeenkomst en het prijzenblad overeengekomen tarieven, tenzij Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.
159.	Creditfacturen verwijzen altijd naar het oorspronkelijke factuurnummer en worden binnen vijf (5) werkdagen na constatering van de onjuistheid verstrekt.

4 Eisen inzake security

4.1 Eisen inzake privacy

Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan de volgende Eis:

160.	Opdrachtnemer is verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in de AVG, en treft hiervoor de noodzakelijke maatregelen.
161.	Ingeval sprake is van een ernstig datalek waarvan direct een melding moet worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dient de Opdrachtnemer ook het CBR hierover direct te informeren.
162.	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

4.2 Eisen inzake informatiebeveiliging

163.	Op de IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht inzet, wordt minimaal eens per jaar een beveiligingsonderzoek of pentest uitgevoerd. De Opdrachtgever kan op verzoek inzage verkrijgen in de managementsamenvatting van deze onderzoeken.
164.	Transport encryptie is verplicht en daarbij wordt minimaal gebruik gemaakt van Transport Layer Security (TLS) versie 1.2. Het heeft de voorkeur dat Transport Layer Security (TLS) versie 1.3 wordt toegepast.
165.	Voor de transportbeveiliging worden alleen ciphers ondersteund die het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) classificeert als GOED en/of VOLDOENDE. Hiervoor wordt het volgende brondocument van het NCSC gebruikt: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) 2025-05 (bron: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2025/juni/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2025-05/TLS-Richtlijnen-2025-05.pdf)
166.	De beschikbare API's zijn op de open standaard REST protocol gebaseerd.
167.	Toegang tot koppelingen (API's) moet geautoriseerd (en geauthentiseerd) zijn. Protocollen hiervoor zijn in volgorde van voorkeur: - OAuth 2.0 autorisatie token; - Certificaat authenticatie.
168.	Op alle 10 kwetsbaarheden van de OWASP top 10 zijn binnen de aangeboden oplossing aantoonbaar maatregelen geïmplementeerd. De IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de opdracht inzet, is beoordeeld op basis van de OWASP (Open Web Application Security Project), de top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's. Zie tevens de website: www.owasp.org. De Opdrachtnemer beoordeelt de OWASP top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's regelmatig en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de (Raam)overeenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
169.	De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever op de hoogte wanneer er uit een beveiligingsonderzoek bevindingen zijn vastgesteld met een hoog of kritiek risico.
170.	De Opdrachtnemer lost n.a.v. een beveiligingsonderzoek kritieke bevindingen onverwijld en bevindingen met een hoog risico binnen 1 maand op en past waar nodig compenserende maatregelen toe voor de periode dat de bevindingen nog niet zijn opgelost. Het beveiligingsonderzoek kan zowel door Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn geïnitieerd.
171.	HTTPS en HSTS moeten worden toegepast op de communicatie tussen clients (zoals webbrowsers) en servers voor alle websites en webservices.

172.	Het CBR moet compliant kunnen zijn met de Europese AI Wet. Het moet voor het CBR inzichtelijk en gedocumenteerd zijn of de applicatie AI bevat, en zo ja, in welke component en met welke functie.
173.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een audit of beveiligingsonderzoek uit te voeren, wanneer Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet. Dit zal vooraf altijd met de Opdrachtnemer worden afgestemd. De Opdrachtnemer biedt deze mogelijkheid en werkt hieraan zoveel mogelijk mee.
174.	Jaarlijks geeft de Opdrachtnemer een in control verklaring af, waarmee de Opdrachtnemer aantoont blijvend te voldoen aan de hierboven gestelde eisen.

5 Eisen inzake implementatie & exit

5.1 Implementatie

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

175.	De Opdrachtnemer stelt binnen vier (4) weken na definitieve gunning, in overleg en samenwerking met Opdrachtgever, een definitief implementatieplan. De uitvoering van de implementatie start pas na schriftelijke goedkeuring van dit plan door Opdrachtgever.
176.	Het implementatieplan beschrijft minimaal de aanpak, planning, verantwoordelijkheden, bevat in ieder geval aandacht voor: • de personele bezetting, personele overname en continuïteit van de risico's en beheersmaatregelen ten aanzien van de implementatie van de dienstverlening en dienstverlening; • de inrichting van de dienstverlening per locatie; • check op juistheid en compleetheid van m2, vloerafwerking, aantallen etc.; • uitvoering en afspraken rondom de nulmeting • de overdracht en implementatie van materialen, middelen, dispensers en apparatuur; • de inrichting van planningen, kwaliteitscontroles, registraties en rapportages; • de implementatie van systemen, dashboards en eventuele datagedreven oplossingen; • de communicatie en afstemming met Opdrachtgever, gebruikers en eventuele huidige leveranciers; • de borging van de continuïteit van de dienstverlening gedurende de implementatieperiode.
177.	De Opdrachtnemer wijst uiterlijk binnen twee weken na definitieve gunning een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor de implementatie van de dienstverlening. De implementatiemanager fungeert gedurende de implementatieperiode als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever, de latende dienstverlener en overige betrokken partijen en beschikt over aantoonbare ervaring met vergelijkbare implementatietrajecten.
178.	De Opdrachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener de dienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst aan het CBR blijft leveren.
179.	De Opdrachtnemer brengt geen separate kosten in rekening voor de implementatie van de dienstverlening.
180.	De Opdrachtnemer werkt gedurende de implementatieperiode actief samen met Opdrachtgever en eventuele huidige leveranciers om een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening te waarborgen.
181.	Gedurende de implementatieperiode vindt periodiek voortgangsoverleg plaats tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en – indien van toepassing – de latende dienstverlener. De Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van de implementatie, eventuele risico's, knelpunten en de getroffen beheersmaatregelen.

182.	De Opdrachtnemer voert voorafgaand aan de start van de dienstverlening, in overleg met Opdrachtgever, een nulmeting uit van de locaties en legt de actuele situatie en eventuele bijzonderheden vast.
183.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het toepassen van de huisstijl van Opdrachtgever binnen de dienstverlening. Hiervoor mogen geen kosten in rekening gebracht worden.

6.2 Exit

Het CBR streeft naar een duurzame samenwerking met de Opdrachtnemer. Mocht de samenwerking eindigen, bij afloop of tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, dan zijn heldere afspraken essentieel. Daarom heeft het CBR-basiseisen opgesteld. De Opdrachtnemer verleent alle benodigde medewerking voor een soepele overgang naar een nieuwe Overeenkomst of nieuwe Opdrachtnemer.

184.	De Opdrachtnemer stelt uiterlijk binnen een half jaar na aanvang van de overeenkomst een exitplan op en actualiseert dit minimaal eenmaal per jaar of bij relevante wijzigingen in de dienstverlening.
185.	Het exitplan beschrijft minimaal de aanpak, planning, verantwoordelijkheden, risico's en beheersmaatregelen ten aanzien van de beëindiging en overdracht van de dienstverlening en bevat in ieder geval aandacht voor: • de overdracht van personeel; • de overdracht, vervanging en/of verwijdering van materialen, dispensers, apparatuur en overige voorzieningen; • de uitvoering van nulmetingen en het vastleggen van de actuele situatie en kwaliteit ten behoeve van een opvolgende Opdrachtnemer; • de overdracht van planningen, registraties, dashboards, data, processen, documentatie en kennis; • de communicatie en samenwerking met Opdrachtgever, een opvolgende Opdrachtnemer en eventuele leveranciers of onderaannemers; • de planning, fasering en doorlooptijden van de benodigde werkzaamheden; • de borging van de continuïteit van de dienstverlening gedurende de transitieperiode.
186.	De Opdrachtnemer werkt actief mee aan een zorgvuldige en ononderbroken overdracht van de dienstverlening aan Opdrachtgever en/of een opvolgende Opdrachtnemer, zonder verstoring van de dienstverlening.
187.	De Opdrachtnemer waarborgt gedurende de implementatieperiode de continuïteit van de dienstverlening, zodat de dienstverlening zonder verstoring beschikbaar blijft voor gebruikers en primaire processen.
188.	De Opdrachtnemer wijst uiterlijk twaalf maanden voor afloop van de overeenkomst of direct na bekendmaking van de contractbeëindiging een transitiemanager aan die verantwoordelijk is voor de voorbereiding en uitvoering van de exit- en overdrachtsactiviteiten en fungeert als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer.
189.	Bij einde Overeenkomst wordt door een door Opdrachtnemer aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan voordat overdracht van Dienstverlening plaatsvindt. Eventuele constateringen van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde Dienstverlening worden voor overdracht door of voor rekening van Opdrachtnemer opgelost.
190.	De Opdrachtnemer brengt geen aanvullende kosten in rekening voor werkzaamheden die voortvloeien uit de uitvoering van het exitplan en de overdracht van de dienstverlening.
191.	Gedurende de exitperiode vindt periodiek overleg plaats tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en – indien bekend – de opvolgende Opdrachtnemer over de voortgang van de overdracht, risico's, knelpunten en benodigde maatregelen.
192.	Opdrachtnemer levert bij einde overeenkomst alle relevante data in een gangbaar digitaal formaat aan.
193.	Door Opdrachtnemer wordt op locatieniveau een exit rapport beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken t.b.v. de uitgevoerde dienstverlening zichtbaar zijn.