Bijlage X - Programma van Eisen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die aan de uitvoering van de dienstverlening zijn gesteld.

Algemeen		
Eis nr.		Voor wie
1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het functioneel begeleiden van de nieuw in te zetten medewerkers en onderaannemers.	Beide
2.	Opdrachtgevers en de Opdrachtnemer houden mutaties als gevolg van locatie- en/of ruimtewijzigingen en programma- en/of frequentiewijzigingen periodiek bij. Het bijhouden van mutaties heeft als doel de afspraken actueel te houden voor de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.	Beide
3.	Verzoeken tot mutaties worden schriftelijk aan de Opdrachtnemer verstrekt (waaronder ook gerekend e-mail). Na goedkeuring van het mutatieoverzicht ontvangt de Opdrachtnemer een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.	Beide
4.	De Opdrachtnemer levert, presenteert en bespreekt regulier, maar minimaal eenmaal per jaar, een verbeterplan. Het verbeterplan is gericht op verbetering van producten en diensten die concrete waarde toevoegen aan de Opdracht.	Beide
5.	De Opdrachtnemer dient binnen twee weken na definitieve gunning van de opdracht een implementatieplan op te leveren aan Opdrachtgever. Dit implementatieplan dient ten minste de volgende onderdelen te bevatten: -Het plan voor het overnemen van de dienstverlening; -Communicatiematrix en escalatiematrix. De definitieve inhoud van dit implementatieplan zal in overleg tussen beide partijen worden opgesteld.	Beide
Communicatie		
Eis nr.		Voor wie
6.	Alle communicatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dient plaats te vinden in het Nederlands.	Beide
7.	Uitvoerende medewerkers van de Opdrachtnemer kunnen zich verstaanbaar maken in de Nederlandse of Engelse taal.	Beide
8.	Directe leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau B1.	Beide
9.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat communicatie met de Opdrachtnemer middels het digitaal logboek mogelijk is.	Beide
10.	De communicatie tussen Opdrachtgevers en de Opdrachtnemer vindt plaats op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Opdrachtnemer komt met communicatieplan.	Beide
11.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor agenda vooraf en schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en verstrekt deze uiterlijk binnen vijf werkdagen na het betreffende overleg aan de Opdrachtgever.	Beide
12.	De Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar.	Overijssel
13.	De Opdrachtgever eist per kwartaal gedurende de looptijd van de overeenkomst managementrapportages te ontvangen. De Opdrachtnemer neemt in de managementrapportages ten minste de volgende onderwerpen op: -Personeelsinformatie (aantal medewerkers, opleidingen, VOG, % SROI, % uitzendkrachten enz.); -Financieel overzicht (vaste en variabele facturatie); -Mutatieoverzicht met financieel kwartaalverrekening; -Klachtenregistratie; -KPI-resultaten; -Resultaten kwaliteitscontroles; -Voortgang en effecten MVOI. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.	Beide
14.	De Opdrachtnemer levert uiterlijk twee maanden na contractingang per locatie een locatie-informatieboek aan. Dit bevat minimaal: -Contactgegevens;	Beide

	-Huisregels en veiligheidsvoorschriften; -Werkprogramma's en planningen; -Veiligheidsbladen van gebruikte middelen; -Relevante keurings- en inspectiecertificaten van materieel en hulpmiddelen.	
15.	In de Communicatiematrix en Escalatiematrix worden de contactpersonen, in functie en bij naam vermeld. Ook worden hierin de vaste vervangers vastgelegd. Wijzigingen worden door Opdrachtnemer verwerkt.	Beide
Kwaliteitsborging		
Eis nr.		Voor wie
16.	De Opdrachtnemer laat viermaal per jaar per object een onafhankelijke VSR-inspectie uitvoeren. Per object dient minimaal een score van 7 te worden behaald. De inspecties dienen gedurende het jaar door verschillende medewerkers te worden uitgevoerd.	Beide
17.	Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de Opdrachtgevers. De Opdrachtnemer geeft vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.	Beide
Personeel en organisatie		
Eis nr.		Voor wie
18.	De Opdrachtnemer waarborgt dat medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht beschikken over de voor hun werkzaamheden benodigde opleidingen, instructies en certificaten. De Opdrachtnemer draagt zorg voor periodieke training en opleiding van medewerkers ten behoeve van kwaliteit, veiligheid en duurzame inzetbaarheid. Naleving van arbeids-, loon- en fiscale verplichtingen.	Beide
19.	De Opdrachtnemer dient gedurende de volledige looptijd van de opdracht te beschikken over een geldig PSO-certificaat op minimaal trede 3.	Beide
20.	Opdrachtnemer regelt introductie en instructies voor nieuwe medewerkers zelf en meldt dit tijdig bij Opdrachtgever.	Beide
21.	Medewerkers van Opdrachtnemer krijgen toegang tot de panden via een druppel/toegangspas. Hiervoor moet eenmalig een ontvangstbevestiging getekend worden. De druppel/toegangspas geeft toegang tot veel ruimten binnen de gebouwen van Opdrachtgever, men dient vertrouwelijk en verantwoordelijk met de pas om te gaan. Voor specifieke ruimten is er alleen toegang mogelijk met toestemming van Opdrachtgever.	Beide
22.	De Opdrachtnemer dient een aanwezigheidsregistratie bij te houden. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen in kwaliteit te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De registratie dient minimaal op locatieniveau inzicht te geven in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.	Beide
23.	Alle medewerkers die op de locaties van Opdrachtgever werkzaam zijn, beschikken over een geldige VOG (screeningsprofiel 41). Op verzoek toont Opdrachtnemer deze aan. Indien een geldige VOG ontbreekt of niet kan worden overgelegd, kan Opdrachtgever de betreffende medewerker de toegang tot haar locaties ontzeggen.	Beide
24.	De kosten voor een Verklaring Omtrent Gedrag zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.	Beide
25.	In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een Verklaring Omtrent Gedrag is verstrekt.	Beide
26.	Bij aanvang van de overeenkomst is een Verklaring Omtrent Gedrag maximaal 6 maanden oud. Dit geldt ook voor medewerkers die al op locaties van de Opdrachtgevers werkzaam zijn en overgenomen worden.	Beide
27.	De medewerkers van de Opdrachtnemer moeten herkenbaar en representatief zijn. Dit betekent dat zij door de Opdrachtgevers goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. De bedrijfskleding wordt verstrekt door Opdrachtnemer.	Beide

28.	Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan.	Beide
29.	Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.	Beide
30.	De Opdrachtnemer ontvangt sleutels of passen van de Opdrachtgevers en dient hier op een zorgvuldige en verantwoorde manier mee om te gaan. Bij verlies van een sleutel of pas dient dit direct gemeld te worden en zijn de kosten voor vervanging voor rekening van de Opdrachtnemer.	Beide
31.	Roken is binnen de locaties van de Opdrachtgevers en voor de entree van deze locaties niet toegestaan. De Opdrachtnemer dient rokende medewerkers instructie te geven op gepaste afstand van de locatie te roken.	Beide
32.	Het uitvoerend personeel van de Opdrachtnemer dient zich te houden aan de huisregels van de Opdrachtgever.	Beide
Veiligheid		
Eis nr.		Voor wie
33.	Opdrachtnemer voert alle opgedragen werkzaamheden uit met inachtneming van alle relevante wet- en regelgeving en geldende veiligheids-, gezondheids- en milieuvoorschriften, waaronder de Arbowet en Arbocatalogus, en treft passende preventieve maatregelen om incidenten, zoals uitglijden of vergiftiging door chemische stoffen, te voorkomen. Opdrachtnemer instrueert en begeleidt zijn medewerkers adequaat over deze voorschriften en over de na gunning verstrekte locatie specifieke veiligheidsvoorschriften, ter bescherming van zowel medewerkers als gebruikers van de ruimten.	Beide
34.	Om reden van veiligheid is de Opdrachtnemer verplicht verantwoording af te leggen aan de Opdrachtgevers voor alle op de opdracht ingezette werknemers. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.	Beide
35.	Meewerkend Voorwerk(st)er dient gedurende de volledige looptijd van de opdracht te beschikken over een geldig BHV-certificaat.	Beide
36.	Onveilige situaties op de locatie(s) van de Opdrachtgevers moeten direct worden gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgevers.	Beide
37.	De Opdrachtgever verstrekt per locatie de beschikbare RI&E. De Opdrachtnemer beoordeelt deze op de aspecten die betrekking hebben op de schoonmaakwerkzaamheden en vult deze waar nodig aan met de relevante risico's en beheersmaatregelen. De Opdrachtnemer levert de aangevulde RI&E uiterlijk drie maanden na aanvang van de werkzaamheden per locatie aan bij de Opdrachtgever.	Beide
38.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de Opdrachtgevers, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de Opdrachtnemer, wordt op de Opdrachtnemer verhaald.	Beide
39.	De Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan de Opdrachtgevers.	Beide
Materialen, middelen en machines		
Eis nr.		Voor wie
40.	Van alle materialen en middelen die door de Opdrachtnemer binnen de locaties van de Opdrachtgevers worden gebruikt dienen productinformatiebladen en veiligheidsbladen aanwezig te zijn. Deze bladen worden toegevoegd aan de RI&E.	Beide
41.	De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de opdracht te voldoen aan de volgende eisen op het gebied van duurzaamheid: -Schoonmaakmiddelen, handzeep, textielhanddoekrollen en tissuepapierproducten dienen te voldoen aan de criteria van het EU Ecolabel; -De Opdrachtnemer maakt gebruik van geconcentreerde schoonmaakmiddelen in combinatie met passende doseersystemen; -Verpakkingen van schoonmaakmiddelen en verbruiksartikelen zijn, waar mogelijk, vervaardigd uit gerecycled materiaal; -De Opdrachtnemer maakt gebruik van navulbare flacons, die worden bijgevuld vanuit grootverpakkingen, om het gebruik van wegwerpverpakkingen te beperken.	Beide
42.	Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst is uitsluitend toegestaan na schriftelijke goedkeuring vooraf door de Opdrachtgevers.	Beide

43.	Bij levering dient de medewerker van Opdrachtnemer goederen te ontvangen, te controleren op compleetheid en opslaan op de afgesproken manier via goederenontvangst. Bij levering van materialen en middelen dient emballage en verpakkingsmateriaal door de Opdrachtnemer retour genomen te worden. Kosten die met bovenstaande gepaard gaan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.	Beide
44.	Materialen en middelen slaat de Opdrachtnemer professioneel en ordelijk op in de door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde opslagruimte.	Beide
45.	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-makering.	Beide
46.	De door de Opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmaterialen en -machines dienen gedurende de volledige looptijd van de opdracht schoon, goed onderhouden en representatief te zijn.	Beide
47.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.	Beide
48.	Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd: Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.	Beide
49.	Op aanvraag dient de Opdrachtnemer bewijs van de correct uitgevoerde keuringen te kunnen overleggen.	Beide
Milieu		
Eis nr.		Voor wie
50.	Bij het uitvoeren van de dienstverlening dient de Opdrachtnemer aandacht aan beperking van de milieubelasting te besteden. De Opdrachtnemer realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. De Opdrachtnemer dient toe te zien op het naleven hiervan door de medewerkers.	Beide
51.	Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.	Beide
52.	Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.	Beide
53.	Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.	Beide
54.	Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.	Beide
55.	Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.	Beide
56.	Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen gedurende de volledige looptijd van de opdracht niet worden gebruikt.	Beide
57.	De medewerkers van Opdrachtnemer zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.	Beide
58.	Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.	Beide
59.	De Opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.	Beide
60.	Vervoer naar en van locaties van Opdrachtgevers vinden op een zo duurzaam mogelijke manier plaats, hiermee doelt Opdrachtgevers op het gebruik van fietsen, openbaar vervoer of elektrische bedrijfsauto's. Dit geldt ook voor vervoer voor leveringen of ophalen. Indien hiervoor elektrisch vervoer niet mogelijk is wordt dit gedeeld met Opdrachtgevers.	Beide
Contractmanagement		
Eis nr.		Voor wie
61.	Binnen de samenwerking is er één overkoepelend aanspreekpunt (Single Point of Contact/SPOC) vanuit de Opdrachtnemer die de beheerdersrol voor alle betreffende subcontractors die de dienstverlening op zich nemen en aanspreekpunt is op operationeel/tactisch/strategisch niveau.	Beide

62.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting van de organisatie aan hun zijde, om de juiste invulling te kunnen geven aan de regierol bij aanvang van het contract en de ontwikkeling naar een verder doorgevoerde regierol gedurende het contract.	Beide
63.	Opdrachtgevers verwacht een hoge mate van beslissingsbevoegdheid bij Opdrachtnemer, of dat dit dusdanig is ingericht dat besluiten snel genomen kunnen worden en fiattering snel plaats kan vinden.	Beide
64.	De juiste invulling van de rol van de SPOC is bepalend voor het succes van de dienstverlening. De Opdrachtgevers kan derhalve vervanging van de SPOC verlangen onder motiverende redenen indien de Opdrachtnemer hier aanleiding toe ziet.	Beide
65.	Een potentiële nieuwe SPOC zal ten allen tijden eerst aan de Opdrachtgevers voorgesteld worden.	Beide
Kwaliteit		
Eis nr.		Voor wie
66.	Na gunning tot uiterlijk drie weken voor start van de nieuwe overeenkomst heeft de Opdrachtnemer de mogelijkheid om een 0 meting te lopen met de vertrekkende Opdrachtnemer.	Beide
67.	Indien de Opdrachtnemer voor ingang van de nieuwe overeenkomst geen 0 meting heeft gelopen of de afspraken die hieruit voortvloeien niet goed schriftelijk heeft bevestigd kan hier na de ingang van de nieuwe overeenkomst geen aanspraak meer op worden gemaakt. Dit betekent dat eventuele achterstanden door de Opdrachtnemer worden opgelost zonder hier extra kosten voor in rekening te brengen.	Beide
68.	Conform Artikel 45 lid 2 van de schoonmaak cao wordt door de Opdrachtnemer 6 maanden na start van de overeenkomst en hierna jaarlijks een werkdrukmeting bij de schoonmaak uitgevoerd. De uitkomsten hiervan dienen te worden besproken met de werknemers en de Opdrachtgevers.	Beide
69.	Bij afwijking van het kwaliteitsniveau ten opzichte van de contractuele uitgangspunten, krijgt Opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht in de daadwerkelijk gewerkte uren, zodat de oorzaak van eventuele afwijkingen kunnen worden achterhaald en eventuele aanvullende afspraken gemaakt of huidige afspraken bijgesteld kunnen worden.	Beide
70.	De Opdrachtnemer voert een zorgvuldige administratie, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel.	Beide
71.	Kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.	Beide
72.	Het dagelijks vloeronderhoud inclusief het schrobben en stofzuigen van vloeren zijn onderdeel van de productienormen en worden naar inschatting door Opdrachtnemer uitgevoerd, rekening houdend met de beschrijving in de opleverstaat.	Beide
73.	Het sprayen en conserveren van linoleumvloeren en dieptereiniging tapijt zijn geen onderdeel van de prestatienormen en worden separaat afgeprijsd.	Beide
74.	Opdrachtnemer houdt een vloerenpaspoort bij voor al de vloeren binnen de locaties van Opdrachtgevers. Hierin staat ten minste beschreven: • Type van de vloer; • Locatie van de vloer; • Status van de vloer; • Planning onderhoud; • Geschiedenis onderhoud.	Beide
75.	Opdrachtgevers schrijft geen werkprogramma voor. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de Opdrachtnemer op basis van de opleverstaten.	Beide
Glasbewassing		
Eis nr.		Voor wie
76.	De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de M2 prijs zoals opgenomen in het prijzenblad.	Beide
77.	Het separatieglas is in basis dubbelzijdig gemeten, tenzij enkelzijdig is aangegeven in het calculatiemodel.	Beide
78.	De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.	Beide
79.	Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in het prijzenblad worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven.	Beide

80.	De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgevers schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.	Beide
81.	Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de Opdrachtnemer dit vooraf schriftelijk aan Opdrachtgevers en worden nieuwe afspraken gemaakt.	Beide
82.	Opdrachtgevers stelt Opdrachtnemer in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat: Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen. Vensterbanken zo veel als mogelijk leeg zijn.	Beide
83.	Glasreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus.	Beide
84.	Onder meer om reden van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgevers voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De Opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.	Beide
85.	Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Opdrachtgevers gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de Opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is Opdrachtgevers gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. De aan de Opdrachtgevers opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de Opdrachtnemer.	Beide
86.	De Opdrachtnemer levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan Opdrachtgevers. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.	Beide
87.	Na oplevering wordt een werkbon opgestuurd waarop staat vermeld: plaats van uitvoering inclusief LC-codering (zie dienstverleningsmatrix), omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering.	Beide
88.	Opdrachtnemer voldoet aan de volgende eis: De te gebruiken interieurreinigers en ruitenreinigers dienen te voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.	Beide
Sanitaire middelen		
Eis nr.		Voor wie
89.	Onderdeel van de overeenkomst betreft het bijvullen, leveren en het beheer van de sanitaire voorzieningen met verbruiksartikel.	Overijssel
90.	De Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale duur van de overeenkomst leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de Opdrachtnemer een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.	Overijssel
91.	De opdracht bevat de volgende sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen: 1. Handdoekautomaat (katoenen rollen) 2. Handdoekjesdispenser (papier) 3. Poetspapier rol 4. Foam dispenser 5. Luchtverfrisser dispenser 6. Dameshygiëne container 7. Maandverband en tampon dispenser 8. Toiletbrilreiniger dispenser 9. Foam handzeep 10. Toiletpapier 11. Toiletborstel 12. Toiletbrilreiniger 13. Inloopmatten (voorzien van logo Provincie Overijssel)	Overijssel

92.	Voor de kleurstelling van de dispensers geldt dat er afstemming en uiteindelijke goedkeuring moet komen van de Opdrachtgever.	Overijssel
93.	Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden dienen bij de inschrijving te worden ingediend. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.	Overijssel
94.	Leveringen moeten plaatsvinden op werkdagen op tijden dat voorman/vrouw aanwezig is om de leveringen aan te nemen.	Overijssel
95.	De sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen worden op basis van een all-in tarief aangeboden, dit omvat vervanging bij schade of defecten en het leveren van de verbruiksartikelen.	Overijssel
96.	De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 6 weken na ingangsdatum van de overeenkomst afgerond en wordt afgestemd met de huidige leverancier.	Overijssel
97.	De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht: • De te leveren dispensers zijn nieuw of refurbished en vrij van fabricage- en materiaalfouten; • De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd; • Verwijderde dispensers en verpakkingsmateriaal wordt door de Opdrachtnemer afgevoerd of in afstemming met de huidige Opdrachtnemer meegenomen; • De oude dispensers worden door de Opdrachtnemer gedemonteerd; • Dispensers worden door de Opdrachtnemer zo veel als mogelijk hergebruikt of gerecycled; • De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij Opdrachtgevers anders bepaalt.	Overijssel
98.	De Opdrachtnemer stemt het moment van demontage en montage af met Opdrachtgever dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers.	Overijssel
99.	De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd.	Overijssel
100.	Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate (de)montage zal op kosten van Opdrachtnemer hersteld worden.	Overijssel
101.	Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire voorzieningen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, reis-, voorrij-, administratiekosten, verbruikskosten en alle overige bijkomende kosten.	Overijssel
102.	De door de Opdrachtnemer te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen: • Zijn universeel (vergelijkbare uiterlijke uitstraling/uiterlijk vertoon); • Zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar; • Worden op dezelfde hoogten geplaatst; • Worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft; • Zijn makkelijk te reinigen; • Zijn gebruiksvriendelijk (hygiënisch, veilig en betrouwbaar); • Zijn zuinig in dosering; • Zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brandvertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig; • Hebben een minimale storingsgevoeligheid; • Zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of –indicator (m.u.v. luchtverfrissers); • Worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de Opdrachtnemer afgedicht); • Beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën; • Zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker. • Klikverbindingen of aansluitingen van door leverancier gebruikte dispensers zijn, om goede demontage en recycling te vereenvoudigen, eenvoudig te vinden, te openen zonder gereedschap of met gangbaar gereedschap en voor zover mogelijk genormaliseerd; • Zijn te openen met één universele sleutel.	Overijssel

103.	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst zich wijzigingen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties zoals beschreven in eis 103.	Overijssel
104.	Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de Opdrachtnemer. Het wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat zij proactief de voorraad beheert, met een passende voorraad per locatie om misgrijpen te voorkomen en ook te voorkomen dat er een onnodige hoeveelheid verbruiksartikelen wordt opgeslagen.	Overijssel
105.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de dispensers voldoende gevuld zijn om een schoonmaakcyclus te doorlopen.	Overijssel
106.	De Opdrachtnemer levert de artikelen, in de hiervoor bestemde opslagruimten, af bij de locaties. Op de locaties is hiervoor beperkte opslag beschikbaar. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan.	Overijssel
107.	Op diverse locaties is gedurende het jaar een hoger aantal sanitaire verbruiksartikelen benodigd wegens evenementen of andere aangelegenheden. In voorkomende gevallen zal Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierover informeren en zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende voorraad.	Overijssel
108.	Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen en ook van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van Opdrachtgever tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.	Overijssel
109.	De Opdrachtnemer voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van Opdrachtgever afgestemd.	Overijssel
110.	Indien een defect aan de dispensers is gemeld, wordt op weekdagen van de Opdrachtnemer verwacht dit binnen 48 uur te herstellen of de dispensers te vervangen.	Overijssel
111.	Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 4 weken voor Opdrachtgever beschikbaar. Indien in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuwe overeenkomst niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met Opdrachtgever hiervan afgeweken worden.	Overijssel
112.	Na afloop van de looptijd van de overeenkomst draagt de Opdrachtnemer een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door Opdrachtgever te benaderen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd: • Soort product; • Aantal; • Merk/ type; • Locatie (inclusief LC-codering).	Overijssel
113.	Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen, dit betreft: • Handdoekjesdispenser; • Handdoekautomaten; • Zeepdispensers; • Toiletrol dispensers; • Luchtverfrisser dispensers; • Toiletbrilreiniger dispensers; • Dameshygiëne container; • Toiletborstels; • Inloopmatten voorzien van logo provincie Overijssel.	Overijssel
Plaagdierpreventie		
Eis nr.		Voor wie
114.	Plaagdierbeheer betreft beheersmaatregelen tegen dieren die risico's of hinder kunnen veroorzaken. Opdrachtgever beoogt met deze dienstverlening het (zoveel) mogelijk voorkomen van overlast door dieren met inachtneming van dierenwelzijn en het voorkomen van bijvangsten en schade aan het milieu. Dieren die risico's of hinder kunnen veroorzaken:	Overijssel

	• Knaagdieren: zoals muizen en ratten; • Vliegende insecten: zoals (fruit)vliegjes, muggen, motten en wespen; • Kruipende insecten: zoals mieren, zilver- en papiervisjes en houtwormen.	
115.	Voor de locaties geldt dat er op basis van (periodieke) inspecties geadviseerd wordt of en welke beheersing noodzakelijk is. Periodiek wordt geëvalueerd of de preventieve beheersing voldoende effectief is en aangegeven waar bijstellen van de beheersing benodigd is. Het resultaat van de preventie is leidend; de voorgeschreven frequenties en werkzaamheden zijn ondersteunend.	Overijssel
116.	Voor de start van de overeenkomst heeft de Opdrachtnemer een Plaagdier Risico Inventarisatie van alle locaties en gebouwen uitgevoerd. Deze inventarisatie vormt de basis voor het op maat te maken plaagdierpreventieplan.	Overijssel
117.	Voor de correctieve handelingen is de prioriteit: preventie, bronaanpak, wering en niet-dodelijke maatregelen.	Overijssel
118.	Dodelijke bestrijdingsmethoden en mechanische klemmen worden uitsluitend ingezet indien aantoonbaar is dat niet-dodelijke alternatieven onvoldoende effectief of niet uitvoerbaar zijn, en uitsluitend wanneer dit noodzakelijk is ter bescherming van de volksgezondheid, openbare veiligheid of ter voorkoming van ernstige schade. De keuze voor dodelijke middelen of methoden dient gemotiveerd en gedocumenteerd te worden.	Overijssel
119.	Mocht de preventie onvoldoende helpen dan kan er overgegaan worden naar correctieve handelingen beschreven in eis 119. Uitvoering correctieve bestrijding mag alleen: Indien ondanks preventieve maatregelen sprake is van overlast of uitbraak met als resultaat knockdown van de betreffende overlast- of uitbraaksituatie.	Overijssel
120.	In basis worden waar mogelijk de werkzaamheden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag, tussen 08:00 en 17:00 of anders beschreven in de bijlage dienstverleningsmatrix (IX.C)	Overijssel
121.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever proactief bij wijzigingen in wet- en regelgeving, over de impact op de dienstverlening en de maatregelen en acties die Opdrachtgever moet nemen.	Overijssel
122.	Onder meer om reden van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor alle ingezette werknemers. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.	Overijssel
123.	Onveilige situaties op de locaties van Opdrachtgever worden direct gemeld aan Opdrachtgever.	Overijssel
124.	Buiten de periodieke inspectierondes van de Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever bij constatering van dieren die risico's of hinder veroorzaken direct melding maken bij de Opdrachtnemer.	Overijssel
125.	Er is één centraal vast aanspreekpunt voor de Opdrachtgever voor het doen van meldingen.	Overijssel
126.	Meldingen worden direct geregistreerd, adequaat opgepakt en proactief teruggekoppeld naar de Opdrachtgever.	Overijssel
127.	Plaagdierpreventie is in bezit van een Keurmerk Plaagdiermanagement (KPMB) of Integrated Pest Management (IPM) certificaat.	Overijssel
Afvalverwerking		
Eis nr.		Voor wie
128.	De scope is het inpandig verzamelen van de verschillende afvalstromen en afvoeren naar het uitpandige container hok.	Beide
129.	De afvalstromen omvatten restafval, plastic/kunststof, (vertrouwelijk)papier/karton, GFT en glas. Het vertrouwelijk papier wordt gescheiden ingezameld in centrale afgesloten afval inzamelbakken. Papier, restafval en GFT wordt gedeponeerd in special hiervoor bestemde afgesloten (papier)containers.	Beide
130.	Vanwege duurzaamheidsambities kan de situatie ontstaan dat er meer gescheiden afvalstromen worden gehanteerd dan wel gehanteerd zullen worden. De Opdrachtnemer beweegt mee met deze ontwikkelingen.	Beide
131.	Na lediging op, in of naast de afvalbakken is geen vuil meer zichtbaar.	Beide
132.	Beschadigingen en/of defecten van middelen en/of containers en/of andere complicaties worden direct aan Opdrachtgevers gemeld.	Beide

133.	De Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om een jaar na aanvang van het contract te rapporteren over de totale CO_2-emissies van het transport ten behoeve van de opdracht. Dit omvat minimaal het transport van het distributiecentrum tot de locatie van levering van bijvoorbeeld schoonmaakmiddelen en van onderaannemers. Daarbij geeft hij ook een overzicht van de doelstellingen en de voor het tweede contractjaar voorziene maatregelen. De Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om na elk contractjaar te rapporteren over onderstaande punten: • De CO2-uitstoot van het transport ten behoeve van deze opdracht voor het afgelopen contractjaar. Hierbij wordt de well-to-wheel rekenmethode voor de analyse gebruikt; • Een bijbehorende analyse met de factoren die de CO2-voetafdruk hebben beïnvloed; • Een overzicht van de CO2- uitstoot tegenover de vorige contractjaren (vanaf afloop 2e contractjaar); • Een voorstel voor (de aanpassing van) de CO2-doelstellingen voor het komende jaar; • De maatregelen die in het volgende contractjaar zijn voorzien om de CO2-doelstellingen te realiseren. • Deze rapportage is een structureel onderdeel van de managementrapportage. • De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de rapportage steekproefsgewijs te controleren.	Beide
134.	Duurzaamheid Eisen zijn: • Gebruik van milieubelastende middelen minimaliseren; • Dosering volgens voorschrift; • Waar mogelijk microvezelmethodiek; • Beperken van watergebruik; • Gebruik van gecertificeerde schoonmaakmiddelen; • Afvalscheiding; • Beperking van verpakkingsmateriaal; • Energiezuinige apparatuur; • Inzicht in CO_2-impact; • Veilige opslag van chemicaliën.	Beide
135.	Afvalzakken t.b.v. de afvalverwijdering passend in de aanwezige afvalbakken en geschikt voor de af te voeren afvalstromen dienen geleverd te worden door de Opdrachtnemer. De kosten voor deze materialen dienen opgenomen te worden in het tarief voor de schoonmaak in het Prijzenblad bijlage V	Beide
Facturatie en indexatie		
Eis nr.		Voor wie
136.	Het meer- of minderwerk wordt per maand verrekend met de Opdrachtnemer.	Beide
137.	Eenvoudig en inzichtelijk factureringsproces ten behoeve van adequate en snelle verwerking door de Opdrachtgever. Facturatie vindt plaats per maand, 25% van de jaarlijkse kosten, aan het begin van de tweede maand dient de factuur te worden ingediend. Factuur wordt binnen 30 dagen betaald na ontvangst en acceptatie. Provincie Overijsel: Opdrachtnemer dient 1 verzamelfactuur in te dienen met daarop alle locaties vermeld met het daarbij behorende bedrag. Alle locaties hebben zijn eigen LC-codering. U dient uw factuur volledig en digitaal aan te leveren in de vorm van een e-factuur via het netwerk van Peppol. Op de factuur dient u ook het inkoopdocumentnummer en uw contactpersoon te vermelden. Gemeente Kampen: Opdrachtnemer dient 1 verzamelfactuur in te dienen met daarop alle locaties vermeld met het daarbij behorende bedrag. Alle locaties hebben zijn eigen routenummer. Ad-hoc dienstverlening wordt verrekend (gefactureerd) op basis van daadwerkelijke opgedragen/bestede uren per maand. De in de casus op te geven uurtarieven worden gehanteerd bij facturering van de ad-hoc dienstverlening, zijn all-in en excl. BTW.	Beide
138.	Mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, inclusief met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad.	Beide

139.	Indexatie De vaste aanneemsom mag jaarlijks worden geïndexeerd, voor het eerst per 01-01-2028. Het voorstel voor verhoging dient, schriftelijk en onderbouwd, uiterlijk voor 1 november voor de ingangsdatum te worden ingediend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever moet toestemming geven voor het doorvoeren van de aangepaste aanneemsom. Indexatie gaat op basis van: o 80%: CBS Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), Cao-lonen per uur incl. bijz.beloningen. o 20%: CBS Dienstprijzen CPA 812 Reiniging: index 2015=100 Peildatum is het maandindexcijfer van september. Indexatie wordt berekend over de tarieven van het lopende Jaar. Tarieven voor een nieuw Jaar X worden als volgt berekend: (nieuw/oud) = afronden op 3 decimalen) * 100) - 100 =x %. De door Opdrachtnemer opgenomen aanneemsom is een All-in tarief. In de all-in aanneemsom zijn alle kosten verdisconteerd. Voor kosten die niet in het tarief zijn verdisconteerd, kan niet na het indienen van de Inschrijving/-sluiten van de Overeenkomst alsnog een (extra) vergoeding worden verkregen. Dit betekent dat alle kosten (personele kosten, directe uren, indirecte uren, reistijd, reiskosten, andere indirecte kosten, contact met Opdrachtgever of andere Aanbieders, no show, (im)productiviteit, kapitaalslasten, materiaalkosten, overhead, accountantsverklaring, machines, middelen, autokosten, bereikbaarheidsvoorzieningen, demontage/montagekosten, parkeerkosten, et cetera) in de tarieven zijn verwerkt. De tarieven zijn exclusief BTW. Facturatie van extra kosten is dus niet mogelijk, tenzij door Opdrachtgever expliciet anders aangegeven.	