

**Aanbesteding Schoonmaakonderhoud
CSG het Noordik**

Programma van Eisen

C S G H E T N O O R D I K



Documentnaam:
Referentienummer:
Datum

Programma van Eisen
CSGN-EA-RT-2014
November 2014

INHOUDSOPGAVE

1	Algemeen	4
1.1	Klantprofiel	4
1.1.1	Inleiding	4
1.1.2	Doel van de aanbesteding	4
1.1.3	Schoonmaak	4
1.1.4	Code verantwoordelijk marktgedrag	4
1.1.5	Facilitaire kernwaarden	5
1.1.6	Eigen dienst medewerker	5
2	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten	6
2.1	Werkbare dagen	6
2.2	Werktijden	6
2.3	Werkprogramma	6
2.4	Planning laagfrequente werkzaamheden	6
2.5	Ruimtestaat	7
2.6	Contractjaarprijs	7
2.7	Prijsniveau	7
2.8	Uurtarieven	7
2.9	Facturering	8
2.10	Machinekosten	8
2.11	Vestiging bijzonderheden	8
2.12	Afvaltransport	9
2.13	Contractmutaties	9
2.14	Nulmeting	9
3	Regie werkzaamheden	9
3.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	9
3.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	10
4	Glasbewassing en gevelonderhoud perceel 2	10
4.1	Prijzen glas en gevelonderhoud	10
4.2	Inventarisatie glas en gevelonderhoud	10
4.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	10
4.4	Planning glasbewassing en gevelonderhoud	11
4.5	Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud	11
4.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud	11
4.7	Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	12
5	Materialen, middelen, machines en milieu	12
5.1	Materialen, middelen en machines	12
5.2	Machines en elektrische veiligheid	12
5.3	Milieu	13
6	Personeel en Organisatie	13
6.1	Personeel	13
6.2	Onderaanneming	13
6.3	Overname personeel huidige dienstverlener	14
6.4	Tijdregistratie	14
6.5	Legitimatie	14
6.6	Bedrijfskleding	14
6.7	Sleutelbeheer	14
6.8	Veiligheid	14
6.9	Schade	15
7	Communicatie	15
7.1	Nederlandse taal	15
7.2	Overleg tussen Opdrachtgever en dienstverlener	15
7.3	Managementinformatie	15
7.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten	15
7.5	Gebouwinformatieboek en logboek	16
7.6	Kwaliteit meten perceel 1	16
7.6.1	Procescontrole	16

7.6.2	Kwaliteitsmeetsysteem (KMS) en uitvoering.....	16
7.6.3	Procedure bij onvoldoende resultaat.....	17
7.6.4	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer.....	17
7.7	Kwaliteit meten perceel 2.....	18
7.8	Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen perceel 1 en 2	18
7.9	Reservering contractwaarde.....	19
P1	Calculatiemodel	
P2	Overzicht overname personeel	
P3	Schoonmaakprogramma	
P4	Aanwijzingen schoonmaakprogramma	
P5	Aanwijzingen glasbewassing	
P6	Onderhoudsadvies Descol sportvloer	

1 Algemeen

Christelijke scholengemeenschap het Noordik heeft in samenwerking met ATIR b.v. uit Almere het programma van eisen ten behoeve van het schoonmaakonderhoud voor haar vestigingen opgesteld. In dit document treft de dienstverlener de inhoudelijke projectomschrijving aan.

1.1 Klantprofiel

1.1.1 Inleiding

CSG Het Noordik is een christelijke scholengemeenschap voor vmbo, havo, atheneum en gymnasium. De leerling staat centraal: het draait om de leerling en zijn of haar toekomst. Daarom wil CSG Het Noordik ook een veilige en een goede school zijn. Want je leert niet alleen voor een diploma, maar ook voor het leven.

CSG Het Noordik heeft vijf vestigingen, drie in Almelo, één in Vriezenveen en één in Vroomshoop. Om goed onderwijs te kunnen geven heeft het Noordik schoolvestigingen en een stafbureau waarin hoge eisen worden gesteld aan inrichting en voorzieningen in de vestigingen. Een schone vestiging draagt bij aan deze voorzieningen, vandaar dat er ook hoge eisen worden gesteld aan de schoonmaakwerkzaamheden.

CSG Het Noordik heeft besloten om de schoonmaakwerkzaamheden voor vier van de vijf vestigingen aan te besteden. De vijfde vestiging (Van Renneslaan in Almelo) valt onder een zelfstandig bestuur samen met een andere school en heeft nog een lopend contract voor schoonmaak.

Een Europese aanbesteding is noodzakelijk, omdat de drempelwaarde van de Europese richtlijnen wordt overschreden.

Als uitgangspunt kan onderstaande lijst gebruikt worden voor het aantal vestiginggebruikers. Het gaat hier om een indicatie waaraan geen rechten ontleent kunnen worden.

Vestiging	Aantal vestiginggebruikers
Almelo, Noordikslaan	1625
Almelo. Stafbureau	20
Vriezenveen	710
Vroomshoop	580

1.1.2 Doel van de aanbesteding

De huidige overeenkomst met betrekking tot het schoonmaakonderhoud eindigt binnenkort waardoor er behoefte aan een nieuwe overeenkomst ontstaat. CSG Het Noordik wil door middel van een Europese Openbare aanbesteding per perceel een overeenkomst afsluiten.

1.1.3 Schoonmaak

Iedere vestiging beschikt over een aantal medewerkers die zich bezig houden met facilitaire diensten en contracten. In veel gevallen zijn dit de conciërges van de vestigingen. Vanuit het stafbureau is de coördinator ondersteunende diensten verantwoordelijk voor de contracten.

CSG Het Noordik ziet de dienstverlener als een verlengstuk van de facilitaire dienst. Derhalve verwacht men dat medewerkers van de dienstverlener een representatieve uitstraling en facilitair zintuig hebben.

1.1.4 Code verantwoordelijk marktgedrag

CSG Het Noordik onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van de code handelt als een goed werkgever. CSG Het Noordik wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

1.1.5 Facilitaire kernwaarden

Naast bovenstaande punten zijn er tevens een aantal kernwaarden welke de CSG Het Noordik graag terug wil zien in de relatie met de toekomstige dienstverlener.

Voorwaarde scheppend

Zowel CSG Het Noordik als de dienstverlener hebben een grote rol in het realiseren van het gezamenlijke doel; een schone school. De CSG Het Noordik wenst gezamenlijk met de dienstverlener de betrokkenheid van bij het schoonmaakproces te optimaliseren zodat de primaire processen van de opdrachtgever (onderwijs) en de dienstverlener (schoonmaak) ongestoord doch optimaal doorgang kunnen vinden. Initiatieven (ludiek of meer structureel) vanuit de dienstverlener of vanuit de opdrachtgever moeten hiertoe leiden.

Proactiviteit

CSG Het Noordik verwacht van de dienstverlener dat deze organisatie en haar medewerkers proactief handelen; dat men verantwoordelijkheid neemt en initiatieven neemt om de dienstverlening te verbeteren/optimaliseren.

Professionaliteit

Dienstverlening is een vak. CSG Het Noordik verwacht van de dienstverlener dat deze zijn vak verstaat en dat de dienstverlener zijn kennis, vaardigheden en creativiteit optimaal gebruikt ten behoeve van een optimale dienstverlening.

Deskundigheid

CSG Het Noordik verwacht dat de werkzaamheden op de vestigingen onder directe leiding staan van terdege opgeleide en gekwalificeerde leidinggevend. In het kader van betrokkenheid en samenwerking wil CSG Het Noordik verwacht inspraak hebben in de aanstelling van de direct leidinggevend. Tevens dient de ervaring van de eventueel in te zetten vervangende leidinggevend van minimaal hetzelfde niveau te zijn. Dit alles heeft ten doel om een constante kwaliteit van dienstverlening te bewerkstelligen.

1.1.6 Eigen dienst medewerker

Op vestiging Vroomshoop is één eigendienst medewerker werkzaam, in totaal werkt deze medewerker 12 uur per week, verdeelt over 5 dagen en gedurende 42 weken. Zij dient ingezet te worden binnen het team dat op vestiging Vroomshoop werkzaam is en dient aangestuurd te worden door de dienstverlener. De ruimten die deze medewerker schoonmaakt zijn benoemd in de ruimtestaat in kolom R.

De betreffende ruimten dienen door de dienstverlener wel te worden gecalculeerd zodat duidelijk is welke uren hiervoor berekend zijn indien deze ruimten door de dienstverlener moeten worden onderhouden. Voor de vaststelling van de contractjaarprijs zijn de kosten voor de betreffende ruimten in mindering gebracht op de contractjaarprijs.

De eigen dienst medewerker dient bij verzuim door de dienstverlener te worden vervangen. Na gunning wordt definitief vastgesteld welke ruimten door de eigen dienst medewerker worden onderhouden.

2 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

2.1 Werkbare dagen

Bij de opdrachtgever wordt gedurende 5 dagen per week schoongemaakt. De vestigingen van de opdrachtgever zijn gedurende de schoolvakanties en nationale feestdagen gesloten. Gedurende de looptijd van het contract zullen de exacte data door de opdrachtgever tijdig worden gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

2.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag zijn op dit moment als volgt;

- Vestiging Vriezenveen: 's middags vanaf 16.00 uur
- Vestiging Vroomshoop; 's middags vanaf 16.00 uur
- Vestiging Noordikslaan Almelo; einde van de middag vanaf 16.00 uur
- Vestiging Stafbureau Almelo; 's middags vanaf 16.00

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

2.3 Werkprogramma

In het werkprogramma wordt een opsomming gegeven van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een programma ontworpen. De programma's zijn voorzien van een unieke programmacode. Toelichting op voorbeeldcode 01.255:

- 01 betreft de ruimtecategorie (administratieve ruimte);
- 255 betreft de hoogste uitvoeringsfrequentie van minimaal één handeling.

Het hoogfrequente schoonmaakwerk wordt in het programma per dag aangegeven en voor de laagfrequente werkzaamheden zijn de frequenties aangegeven. Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd, na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de contactpersoon van de opdrachtgever, die verantwoordelijk is voor het schoonmaakonderhoud. Deze wijzigingen dienen in het logboek te worden genoteerd. Prijstechnisch dienen dergelijke wijzigingen neutraal te geschieden.

De werkprogramma's en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

In bijlage P3 zijn de werkprogramma's opgenomen. In deze programma's zijn alleen de hoogste frequenties weergegeven die in het calculatiemodel zijn opgenomen. In het calculatiemodel zijn per ruimtecategorie ook lagere uitvoeringsfrequenties benoemd deze lagere uitvoeringsfrequentie heeft alleen betrekking op de elementen die in de werkprogramma's vallen onder het kopje "dagelijks". In uw calculatie dient u hiermee rekening te houden.

2.4 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, dient de dienstverlener een planning van periodieke werkzaamheden aan te leveren van alle werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, dient dit schriftelijk te worden gemeld aan de opdrachtgever. De dienstverlener dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden dient de dienstverlener dit af te tekenen in het logboek.

Voor scholen geldt dat de periodieke werkzaamheden uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schooljaar dienen te zijn uitgevoerd. Aansluitend zal er door de opdrachtgever een controle plaatsvinden op een juiste uitvoering van de werkzaamheden

2.5 Ruimtestaat

De ruimtestaat is in de bijlage calculatiemodel toegevoegd. De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden, tengevolge van verbouwingen en verhuizingen in vestiging(en). De dienstverlener dient voor de calculatie uit te gaan van de in het calculatiemodel opgenomen ruimtegegevens. Indien nodig worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de dienstverlener opgegeven kengetallen.

2.6 Contractjaarprijs

De contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud is berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten.

Bij vaststelling van de contractjaarprijs dient de dienstverlener rekening te houden met de overname uren en kosten zoals gesteld in bijlage 2, overzicht overname personeel. Na gunning van de opdracht en vaststelling van de daadwerkelijke overname kosten wordt de definitieve contractjaarprijs vastgesteld.

2.7 Prijsniveau

Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het jaar 2014 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde B.T.W. Na vaststelling van de contractjaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.

Prijsverhogingen ten gevolge van wijzigingen in CAO, wettelijke aspecten en/of materiaalkosten dient de dienstverlener uiterlijk twee maanden voor het einde van ieder contractjaar aan te kondigen. Nadat de CAO en overige wetgeving bindend zijn verklaard, dient de dienstverlener binnen 14 dagen een gespecificeerd projectgericht voorstel tot prijswijziging in te dienen. Desgevraagd dient het voorstel tot prijswijziging met bewijzen te worden gestaafd.

Voor de jaarlijkse prijsverhoging voorstellen zal de dienstverlener van de opdrachtgever een invuldocument ontvangen. De parameters in dit invuldocument mogen afwijkend zijn ten opzichte van de data in de calculatiemodule. Desgevraagd dient het voorstel tot aanpassing met bewijzen te worden gestaafd. De prijsverhogingen die worden overeengekomen gelden voor een geheel boekjaar. Voor de opdrachtgever geldt dat een boekjaar loopt van 1 januari tot en met 31 december.

2.8 Uurtarieven

De dienstverlener dient op basis van het calculatiemodel een uurtariefopbouw op te geven van de in te zetten categorieën medewerkers. In het calculatiemodel is rekening gehouden met verschillende categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen en middelen (inclusief de levering van afvalzakken), alsmede de overige indirecte kosten dienen te worden opgenomen in de uurtarieven.

2.9 Facturering

De facturering dient telkens na één maand plaats te vinden in de vorm van één twaalfde deel van de toegekende reservering van de contractwaarde, conform de paragraaf "reservering contractwaarde" van dit programma van eisen. De verzamelfactuur dient minimaal een specificatie te bevatten conform onderstaand overzicht.

- A. Schoonmaakonderhoud (perceel 1)
- B. Glasbewassing (perceel 2)
- C. Regie en afroepwerkzaamheden

Per vestiging dient de vaste maandwaarde te worden gefactureerd. Op de factuur dient het schoonmaakadres van de vestiging vermeld te worden. Eventuele extra aanvullende werkzaamheden dienen op een aparte factuur te worden weergegeven.

Facturen dienen digitaal aangeleverd te worden.

Het e-mailadres wat hiervoor gehanteerd dient te worden is: facturen@noordik.nl

De standaard betalingstermijn bedraagt 30 dagen.

2.10 Machinekosten

Bij een eventuele investering in machines van meer dan € 500,- per machine (netto aanschafprijs, excl. BTW) dient de dienstverlener deze machines niet te verdisconteren in het uurtarief maar separaat als investeringsvoorstel in te dienen. Hieronder vallen onder meer veegmachines, grote schrob-/zuigautomaten.

De dienstverlener dient, gelet op de financiële omvang van de investeringen in combinatie met de technische en economische levensduur van machines, uit te gaan van een gemiddelde afschrijvingstermijn van 5 jaar.

De dienstverlener dient de investeringsopgave te vermelden in het calculatiemodel. Indien de machine(s) op het tijdstip van start contractdatum nog niet beschikbaar zijn, dient de dienstverlener dit kenbaar te maken in deze offerte en dient de dienstverlener op eigen kosten zorg te dragen voor tijdelijke inzet van kwalitatief gelijkwaardige machines.

2.11 Vestiging bijzonderheden

In de schoolvestigingen (Vroomshoop, Vriezenveen en Almelo Noordikslaan) dient een schrobzuigautomaat gestationeerd te worden door de dienstverlener. Deze blijft eigendom van de dienstverlener, echter zal deze ook gebruikt worden door de facilitaire verantwoordelijken van de bewuste vestigingen.

Bij vestiging Almelo Noordikslaan bevindt zich een kleine sanitaire groep nabij het sportveld. Deze dient vanaf start schooljaar t/m oktober + vanaf 1 mei t/m einde schooljaar dagelijkse schoongemaakt te worden. De afstand van school tot sportveld is circa 350 meter.

In het schooljaar 2015-2016 zal de vestiging in Vriezenveen uitgebreid worden. Deze uitbreiding betreft circa 900 m². Bij de vestiging Almelo Noordikslaan zal 2015-2016 een grote renovatie plaatsvinden.

Tevens zal het Stafbureau in 2015 wellicht verhuizen naar een soortgelijke vestiging. De gegevens van de eventuele nieuwe vestiging zullen te zijner tijd met de dienstverlener gecommuniceerd worden.

Op diverse vestigingen zijn gedurende het schooljaar diverse activiteiten in de avonden en weekenden. Dit betreft geplande activiteiten die tijdig met de dienstverlener gecommuniceerd zal worden waaronder open dagen.

2.12 Afvaltransport

Papier dient te worden ingezameld in speciaal daarvoor bestemde papiercontainers. Tevens dient restafval te worden verzameld overeenkomstig het werkprogramma en na beëindiging van de schoonmaaktaak te worden gedeponeerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers.

2.13 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van vestigingen niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal vestigingen kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener dient hier flexibel in op te treden. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door de opdrachtgever minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de dienstverlener. Hierdoor wordt de dienstverlener in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken.

In het kader van contractbeheer worden mutaties als gevolg van vestiging-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bijgehouden door de opdrachtgever. Mutaties in het vestiging of programma kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor opdrachtgever en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

2.14 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de opdrachtgever en de huidige dienstverleners een nulmeting uit te voeren. Hierbij dienen deze partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden te beoordelen. Op basis van deze beoordeling dient de dienstverlener met de vertrekkende dienstverlener zelfstandig af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend.

De dienstverleners dienen de nulmeting uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uit te voeren zodat er voldoende tijd over blijft voor herstelwerkzaamheden.

Wanneer deze partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp ingeroepen worden van een onafhankelijke derde partij. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

Bij aanvang van het contract dient de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg te werken.

3 Regie werkzaamheden

3.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener worden opgedragen en worden afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

De dienstverlener dient hiervoor conform het calculatiemodel de op afroep tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.). Daarnaast dient een op afroep uurtarief opgegeven te worden in het calculatiemodel, tabblad 'uurtariefopbouw'.

3.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Een eenmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) geschieden door of namens een bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de dienstverlener voor correcte uitvoering ondertekend; de dienstverlener behoudt het origineel. De dienstverlener dient de extra werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen.

4 Glasbewassing en gevelonderhoud perceel 2

4.1 Prijzen glas en gevelonderhoud

De werkzaamheden betreffen glasbewassing en gevelonderhoud van de vestigingen van de opdrachtgever. De prijzen dienen conform de calculatiebladen gespecificeerd te worden aangeleverd.

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie is een norm voor eenzijdige bewassing opgenomen. De dienstverlener dient voor het bepalen van de contractjaarprijs het calculatiemodel volledig in te vullen. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen dienen te worden gespecificeerd per beurt.

4.2 Inventarisatie glas en gevelonderhoud

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 2014. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden.

De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door de opdrachtgever verstrekte aantal m². Indien nodig zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

4.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning dient door de dienstverlener per vestiging een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) plaats te vinden. Hierbij dienen alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht te worden genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen dienen te worden, zal de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uitbrengen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

Verder heeft de dienstverlener de verantwoordelijkheid opdrachtgever schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien die RI&E niet is aangeleverd zullen er geen (glasbewassings-) werkzaamheden worden uitgevoerd. Indien aan het opstellen van een RI&E kosten zijn verbonden dient de dienstverlener dit in de inschrijving te vermelden.

4.4 Planning glasbewassing en gevelonderhoud

De dienstverlener dient in de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt per vestiging een jaarplanning van de werkzaamheden af te geven aan de opdrachtgever. Alvorens met de glasbewassing van de vestigingen te beginnen dient de dienstverlener, minimaal twee weken daaraan voorafgaand, een afspraak te maken met de opdrachtgever over de data van uitvoering en oplevering,. Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden dient de dienstverlener de opdrachtgever schriftelijk in kennis te stellen van de exacte uitvoeringsdatum.

De uitvoering per beurt dient in een aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats te vinden. Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van de opdrachtgever. Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, dient dit, minimaal twee weken van te voren, schriftelijk te worden gemeld aan de opdrachtgever. De dienstverlener dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn. Ook op verzoek van de opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

4.5 Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud

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

In bijlage 5 zijn de Algemene aanwijzingen glasbewassing opgenomen. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. dienen te worden verwijderd.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, dient de dienstverlener dit vooraf en schriftelijk aan de opdrachtgever te melden en nieuwe afspraken te maken. Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen die zijn vermeld in bijlage 5 Algemene aanwijzingen glasbewassing.

4.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging dient te worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf.

Ondermeer uit hoofde van de veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan opdrachtgever voor het personeel dat op vestigingen wordt ingezet. De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, zal opdrachtgever daartoe geëigende controle instanties informeren. De aan de opdrachtgever opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

4.7 Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud

De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van elke werkdag door de dienstverlener aan de opdrachtgever te worden opgeleverd. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt dat door de dienstverlener en de opdrachtgever dient te worden ondertekend. De termijn waarbinnen het werk moet worden opgeleverd, kan door beide partijen worden verlengd. Dit dient tussen partijen schriftelijk te worden bevestigd.

Nadat alle opgedragen werkzaamheden zijn uitgevoerd en opgeleverd wordt er een werkbond per vestiging getekend. Op de werkbond dient minimaal te worden vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, de afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de opdrachtgever de werkbond van zijn naam en handtekening.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de vestigingen van de opdrachtgever dienen Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouwinformatieboek.

Indien de dienstverlener van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen gedurende de looptijd van het contract, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan de opdrachtgever te worden voorgelegd.

Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de dienstverlener retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. Opslagruimte wordt door de opdrachtgever om niet ter beschikking gesteld.

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben.

5.2 Machines en elektrische veiligheid

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen".

Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten worden gecontroleerd:

- Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens Bijlage T van 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;
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

5.3 Milieu

De opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit door onder meer 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. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt de opdrachtgever de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de opdrachtgever dient een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel te zijn van de managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen dient gebruik te worden gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen dient gebruik te worden gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen dienen volgens de Wet Milieubeheer (WM) te zijn voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) dienen te worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen dienen gescheiden van elkaar te worden opgeslagen.
- Chloor of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en dienen dienovereenkomstig te worden afgevoerd.
- De dienstverlener dient gebruik te maken van apparaten die binnen de branche gelden als energiezuinige apparaten.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

De dienstverlener dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, vakgeschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Conform de in Nederland geldende regels dient de dienstverlener zeker te stellen dat de eventueel bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

De dagelijkse leiding dient per schoolvestiging verzorgd te worden door een gediplomeerde (meewerkend) voorman/voorzvrouw.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, dient de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de opdrachtgever bekend te maken. Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, wordt met redenen omkleed dit bezwaar binnen drie werkdagen kenbaar gemaakt aan de dienstverlener.

6.2 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van de opdrachtgever. Indien de dienstverlener in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de dienstverlener optreden als contractpartij en is de dienstverlener hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De dienstverlener vrijwaart de opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

Indien de dienstverlener overweegt een onderaannemer in te schakelen, dient de dienstverlener in de inschrijving de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf op te geven.

6.3 Overname personeel huidige dienstverlener

Bij gunning dient de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38) toe te passen.

Bij de opbouw van de uurtarieven dient rekening gehouden te worden met overname van personeel. De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt is inzichtelijk gemaakt middels bijlage bij het calculatiemodel, overzicht overname personeel.

6.4 Tijdregistratie

De dienstverlener dient zorg te dragen voor een inzichtelijke en betrouwbare tijdregistratie van aanvang- en eindtijden van het uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. De tijdregistratie dient op ieder gewenst moment inzichtelijk te zijn voor de opdrachtgever. Eventuele kosten, verbonden aan de tijdregistratie, zijn voor rekening van de dienstverlener.

Indien er gereede oorzaak tot twijfel bestaat bij de opdrachtgever is deze gerechtigd zelf een urenregistratie te voeren. Indien hieruit naar voren komt dat er een negatieve afwijking bestaat tussen de ingezette uren ten opzichte van de gecalculeerde uren is de opdrachtgever gerechtigd hier financiële compensatie voor te eisen.

6.5 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge, met daarop de naam en een pasfoto, zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de vestigingen te ontfeggen.

6.6 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen te dragen. Het zichtbaar dragen van muzikspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de vestigingen te ontfeggen.

6.7 Sleutelbeheer

Medewerk(st)ers van dienstverlener (inval en vast) die in het bezit worden gesteld van een sleutel, toegangspas en/of alarmcode dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door dienstverlener op te stellen sleutelverklaring te ondertekenen. In deze sleutelverklaring dient tenminste te zijn opgenomen dat de sleutel, toegangspas en/of alarmcode persoonlijk zijn en niet afgegeven mogen worden aan derden en onderling worden uitgewisseld. Aan de opdrachtgever dient een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd te worden.

6.8 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de vestigingen van de opdrachtgever, worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies.

Ondermeer uit hoofde van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de vestigingen van de opdrachtgever dienen direct te worden gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf".

Na gunning dient door de dienstverlener per vestiging een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) plaats te vinden. Hierbij dienen alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht te worden genomen. De dienstverlener heeft de verantwoordelijkheid de opdrachtgever schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld.

6.9 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de dienstverlener verhaald. De dienstverlener heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de dienstverlener, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid te melden aan de opdrachtgever.

7 Communicatie

7.1 Nederlandse taal

De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

7.2 Overleg tussen Opdrachtgever en dienstverlener

De communicatie tussen de opdrachtgever en de dienstverlener dient op de volgende niveaus plaats te vinden:

- Strategisch;
- Tactisch;
- Operationeel.

De dienstverlener dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dit binnen vijf werkdagen aan te leveren aan de opdrachtgever.

7.3 Managementinformatie

Om de door de dienstverlener geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten, meent de opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te moeten kunnen beschikken. De dienstverlener dient deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de opdrachtgever te verstrekken.

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

De managementinformatie dient digitaal beschikbaar te worden gesteld.

7.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Na een melding van de opdrachtgever dient de dienstverlener binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te kunnen zijn en direct operationeel aan te kunnen vangen met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, dient de dienstverlener dit in de inschrijving te vermelden.

7.5 Gebouwinformatieboek en logboek

De dienstverlener dient een gebouwinformatieboek aan te leveren bij de opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op vestiging, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en de opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de vestigingen van opdrachtgever worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de vestigingen van de opdrachtgever werkzaam zijnde medewerkers;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

De opdrachtgever geef de voorkeur aan een digitaal gebouwinformatieboek.

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de dienstverlener en medewerkers van de opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek.

7.6 Kwaliteit meten perceel 1

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie bureaumurken, lesruimten en verkeersruimten. In de ruimtecategorie sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL van 4%.

In NEN 2075 wordt onderscheid gemaakt tussen kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (DKS) en kwaliteitscontrole ten behoeve van contractbeheersing (KMS). NEN 2075 is algemeen bekend als het VSR kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.

7.6.1 Procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking en de borging van de kwaliteit dienen door de dienstverlener procescontroles te worden toegepast.

7.6.2 Kwaliteitsmeetsysteem (KMS) en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem. De kwaliteitsmetingen worden per vestiging door de opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 4x per jaar . De opdrachtgever is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

7.6.3 Procedure bij onvoldoende resultaat

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën door.
- De opdrachtgever is gerechtigd de kosten voor hercontroles separaat in rekening te brengen bij de dienstverlener.
- Indien het resultaat van de hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft de procedure onverminderd van kracht.
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer de kwaliteit onvoldoende (controle en 2 hercontroles) is de opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

7.6.4 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. De dienstverlener dient per categorie tenminste het rapportcijfer 6,00 te behalen. Dit rapportcijfer wordt behaald indien het aantal fouten gelijk is aan de goedkeurgrens. Indien de dienstverlener onverhoopt een onvoldoende score behaalt in 1 ruimtecategorie is het rapportcijfer voor de desbetreffende meting onherroepelijk een 5,00. Bij een onvoldoende score in 2 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 4,00 en bij een onvoldoende score in 3 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 3,00. De dienstverlener dient per vestiging gedurende een contractjaar gemiddeld het rapportcijfer 6,00 te behalen. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de hermetingen.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer per ruimtecategorie en totaal per vestiging. De formule die hierbij gehanteerd wordt, is:

$$10 - \frac{\text{Aantal fouten} \times 4}{\text{Goedkeurgrens}} = \text{cijfer}$$

Berekening rapportcijfer VSR			
Klantnaam	Volgnummer	11.1	22-jan-13
	Aantal fouten	Goedkeurgrens	Cijfer
Bureaunkamers	18	20	6,4
Verkeersruimten	25	25	6,0
Sanitaire ruimten	8	12	7,3
Rapportcijfer			6,6

Onderstaand schema wordt gebruikt voor het berekenen van het gemiddelde cijfer per jaar waarop uiteindelijk verrekening plaatsvindt.

Berekening gemiddeld rapportcijfer VSR		
Klant		2013
Meting kenmerk	datum	Cijfer
Meting 11.1	22-jan-13	6,58
Meting 11.1H	5-feb-13	5,00
Meting 11.2	3-apr-13	6,00
Meting 11.3	5-jun-13	7,21
Meting 11.4	6-okt-13	6,00
Gemiddeld rapportcijfer		6,16

7.7 Kwaliteit meten perceel 2

Na uitvoering van de glasbewassing zal er een kwaliteitsmeting worden uitgevoerd door een onafhankelijke kwaliteitsinspecteur om vast te stellen of de opgeleverde werkzaamheden werkelijk zijn uitgevoerd. Betreffende meting zal binnen vijf werkdagen van de opleverdatum plaats vinden. De dienstverlener dient per meting het cijfer 9,0 te behalen.

De berekening van het cijfer komt als volgt tot stand:

Tijdens de keuring worden steekproefsgewijs een aantal ramen beoordeeld. Door het aantal goedgekeurde ramen in verhouding te plaatsen tot het totaal aantal ramen in de steekproef wordt het opleverpercentage vastgesteld:

$$\text{opleverpercentage} = \frac{\text{aantal goedgekeurde ramen}}{\text{aantal gecontroleerde ramen}} \times 10 = \text{cijfer}$$

7.8 Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen perceel 1 en 2

Eenmaal per jaar (perceel 1) en 1x per jaar (perceel 2) wordt een deskundigenmeting gehouden, hetgeen deels gebeurt tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze deskundigenmeting wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen, zoals beschreven in het programma van eisen, nakomt. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen

Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de belevingsmeting worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand; $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

De dienstverlener dient per meting minimaal het rapportcijfer 7,50 te behalen.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee dienen bij een volgende meting met Ja beoordeeld te worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er gerede oorzaak tot twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, is de dienstverlener verplicht een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan te leveren. Deze onderbouwing dient binnen vijf werkdagen aangeleverd te zijn. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De definitieve onderwerpen worden na gunning afgestemd.

CSG het Noordik Deskundige oordeel inzake bestekeisen	Nummer		
	Mdw.		
	Datum:		

Deskundige oordeel inzake bestekeisen		Conform bestekeisen			
Aspect		Ja	Nee	Weging	score toelichting
1 Opleidingseisen uitvoerend personeel		x		2	2
2 Opleidingseisen leidinggevend personeel		x		3	3
3 Tijdsregistratie en ureninzet medewerkers		x		5	5
4 Legitimatie		x		2	2
5 Bedrijfskleding		x		2	2
6 Gebouwinformatieboek		x		5	5
7 Verklaring omtrent gedrag		x		1	1
8 Taakkaarten en periodieke planning van de werkzaamheden		x		1	1
9 Facturatie		x		1	1
10 Management informatie compleet en binnen de gestelde termijn aangeleverd			x	5	0
11				5	0
				27	
		Score		22	Paraaf medew. Atir
Aantekeningen:		Resultaat		8,1	

Toetsing van de KPI's zal plaatsvinden gedurende de gehele contractperiode.

7.9 Reservering contractwaarde

Voor perceel 1 zal de opdrachtgever na gunning van het contract maandelijks een rekening ontvangen van de dienstverlener. Deze rekening bedraagt een twaalfde deel van de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud.

Voor perceel 2 vindt facturering plaats na correcte uitvoering van de werkzaamheden.

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, zal de dienstverlener overgaan tot creditering van een deel van de totale contractwaarde van het betreffende perceel. Afhankelijk van de resultaten van de individuele KPI's van de dienstverlener ontvangt de opdrachtgever per half jaar een creditnota tot een maximum van 7,5% van de totale contractwaarde. Per KPI worden hiertoe deelbedragen overeengekomen.

Onderstaand is in een voorbeeld overzicht de verdeling van de deelbedragen KPI in beeld gebracht, bepaald op basis van een reservering van 7,5% van een contractwaarde van € 300.000,-

KPI Perceel 1	Percentage	Aantal verreken momenten per jaar	Reservering per jaar
Technische kwaliteit VSR-KMS	65%	1x per jaar	€ 14.625,00
Opvolging programma van eisen/deskundigenoordeel	35%	1x per jaar	€ 7.875,00
Totaal	100%		€ 22.500,00

Onderstaand is in een voorbeeld overzicht de verdeling van de deelbedragen KPI in beeld gebracht, bepaald op basis van een reservering van 7,5% van een contractwaarde van € 30.000,-

KPI Perceel 2	Percentage	Aantal verreken momenten per jaar	Reservering per jaar
Technische kwaliteit glasbewassing	65%	2x per jaar	€ 732,00
Opvolging programma van eisen/deskundigenoordeel	35%	1x per jaar	€ 788,00
Totaal			€ 2.250,00