

Aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing
Stichting Confessioneel Primair Onderwijs Waterland

Programma van Eisen

Naam : Programma van Eisen
Besteknummer : 0302-52-2015
Datum : vrijdag 4 september 2015

1.	Programma van Eisen	4
2.	Algemeen	4
2.1.	Plaats schoonmaakonderhoud in de Stichting CPOW	4
2.2.	Signaalfunctie	4
2.3.	Resultaatgericht	4
3.	Schoonmaakwerkzaamheden uitgangspunten	4
3.1.	Werkbare dagen	4
3.2.	Werktijden	4
3.3.	Opleverstaat	5
3.4.	Planning periodieke werkzaamheden	6
3.5.	Taakkaarten	6
3.6.	Materialen, middelen en machines	6
3.7.	Opslagruimte	7
3.8.	Afvalscheiding	7
3.9.	Code verantwoordelijk marktgedrag	7
4.	Calculatie	8
4.1.	Ruimtestaat en plattegronden	8
4.2.	Kengetallen en productienormen	8
4.3.	Contractblad(en)	8
4.4.	Prijsniveau	8
4.5.	Uurtarieven	8
4.6.	Eisen tariefstelling in relatie tot de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden	9
4.7.	Uitgangspositie calculatie aangaande overname personeel	9
4.8.	Machinekosten	9
4.9.	Facturering contract-/ en regie werkzaamheden	10
4.10.	Contractmutaties	10
4.11.	Nul-meting	10
5.	Regie werkzaamheden	11
5.1.	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	11
5.2.	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	11
6.	Glasbewassing	11
6.1.	Algemeen	11
6.2.	Inventarisatie glas	11
6.3.	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	11
6.4.	Aandachtspunten RI&E	12
6.5.	Planning glasbewassing	12
6.6.	Uitvoering glasbewassing	12
6.7.	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	12
7.	Communicatie	13
7.1.	Overleg tussen de Stichting CPOW en dienstverlener.	13
7.2.	Nederlandse taal	13
7.3.	Bereikbaarheid bij calamiteiten	13
7.4.	Managementrapportage	13
7.5.	Logboek en gebouwinformatieboek	13
7.6.	Klachtenregistratie en -afhandeling	14

9.	Personeel en organisatie	14
9.1.	Personeel	14
9.2.	Jeugd	14
9.3.	Uitzendkrachten	15
9.4.	Personeelsbezetting	15
9.5.	Opleidingseisen	15
9.6.	Legitimatie	15
9.7.	Bedrijfskleding	15
9.8.	Veiligheid	15
9.9.	Schade	16
10.	Kwaliteitsbewaking	16
10.1.	Kwaliteitsniveau	16
10.2.	Procescontrole (DKS)	16
10.3.	Kwaliteitmeetsysteem (KMS)	16
10.4.	Boeteclausule	17
10.4.1.	Procedure bij ontbreken van de schriftelijke periodieke planning	17
10.4.2.	Procedure bij onvoldoende kwaliteit	17

1. Programma van Eisen

2. Algemeen

De Stichting Confessioneel Primair Onderwijs Waterland, hierna Stichting CPOW, heeft in samenwerking met ICCA B.V. uit Amsterdam het Programma van Eisen opgesteld. In dit beschrijvend document treft de dienstverlener alle relevante informatie aan ten behoeve van het schoonmaakonderhoud in de locaties van de Stichting CPOW.

2.1. Plaats schoonmaakonderhoud in de Stichting CPOW

Het schoonmaakcontract valt onder de verantwoordelijkheid van onderhoud/financiën. De afdeling onderhoud/financiën is betrokken bij de aanbesteding en zal het uiteindelijke contractbeheer zelf uitvoeren.

2.2. Signaalfunctie

Van de dienstverlener wordt een signalerende functie verwacht in de breedste zin van het woord. Indien er sprake is van niet juist functioneren van bijvoorbeeld sanitaire voorzieningen en/of er sprake is van andere technische onvolkomenheden zoals bijvoorbeeld defecte verlichting en bij wijzigingen van de ruimten (mutatie) zoals wel/niet in gebruik, dient dit per omgaande met de Stichting CPOW gecommuniceerd te worden.

2.3. Resultaatgericht

De Stichting CPOW wenst maximaal gebruik te maken van de expertise van de dienstverlener voor wat betreft uitvoering, planning en begeleiding van de schoonmaakwerkzaamheden. Zeker in een dynamische omgeving als bij de Stichting CPOW is dit van belang. Het contract heeft dan ook als uitgangspunt dat alle ruimten resultaatgericht schoongemaakt worden. De resultaten van de schoonmaakwerkzaamheden zijn bepalend en niet de uitgevoerde handelingen. Dit betekent dat er geen schoonmaakprogramma's voorgeschreven zijn, maar dat de invulling van de werkzaamheden volledig wordt overgelaten aan de dienstverlener op basis van de opleverstaten in bijlage E. Hierin treft u de opleverstaat aan, die betrekking heeft op alle locaties die ressorteren onder de Stichting CPOW.

De implementatie van resultaatgericht schoonmaken dient tijdens de opstart periode geborgd te zijn, zodat een vlekkeloze overgang van het nieuwe contract gegarandeerd is.

3. Schoonmaakwerkzaamheden uitgangspunten

3.1. Werkbare dagen

Bij de Stichting CPOW wordt maximaal 200 (school) dagen per jaar regulier schoongemaakt. In de vakantie periodes dienen de geprogrammeerde periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd.

De diverse ruimten die in deze periode bezet zijn door de dagopvang dienen dan volgens calculatiecode 101.100 en 101.120 gereinigd te worden (zie bijlage E opleverstaat)

3.2. Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag dient direct aan het einde van de lesuren plaats te vinden. Stichting CPOW stelt dit als eis om de communicatie (en logboek) met de verantwoordelijke functionaris van de desbetreffende onderwijslocatie zo optimaal mogelijk te laten plaatsvinden. Tevens vindt Stichting CPOW dat hiermee de betrokkenheid tussen de medewerkers van de leverancier en de leerkrachten wordt bevordert.

3.3. Opleverstaat

In de opleverstaat wordt een opsomming gegeven van de schoon te maken elementen, het onderdeel van het element en de op te leveren reinheid-staat (Bijlage E Kwaliteitsontwerp 0302-52-2015). Per calculatiecode is een gekoppelde opleverstaat(code) ontworpen. Deze opleverstaat is gebaseerd op een maximale frequentie van 200 (school)dagen per jaar, inclusief de periodiek werkzaamheden (met inachtneming van de aanwijzingen die zijn vermeld in bijlage J, algemene aanwijzingen kwaliteitsontwerp). De verdeling van de calculatiecodes zijn als volgt samengesteld:

Calculatie code	Code oplever- staat	Freq. notatie	Ruimte categorie	Perceel 1 m2	Perceel 2 m2	Perceel 3 m2
1.040	101	40	administratieve -, personeels- en vergaderruimte	437,1	340,4	447,9
2.040	102	40	aula, gemeenschappelijke ruimte, bibliotheek	19,7	60,5	52,0
2.200	102	200	aula, gemeenschappelijke ruimte, bibliotheek	612,1	271,2	1.030,8
3.040	103	40	gang, hal, repro, kopieer	4,7	6,5	4,2
3.200	103	200	gang, hal, repro, kopieer	1382,7	1.038,5	1.022,1
4.040	104	40	sanitaire ruimte (toilet-/doucheruimte)	0,0	5,1	0,0
4.200	104	200	sanitaire ruimte (toilet-/doucheruimte)	289,0	172,0	281,7
4.255	104	255	sanitaire ruimte (toilet-/doucheruimte)			
5.040	105	40	pantry, keuken	0,0	5,8	0,0
5.200	105	200	pantry, keuken	23,8	70,6	33,6
6.040	106	40	speellokaal (peuterspeelzaal incl speelhuisie)			
6.200	106	200	speellokaal (peuterspeelzaal incl speelhuisie)	606,1	0,0	362,7
7.040	107	40	leslokaal	0,0	178,8	0,0
7.200	107	200	leslokaal	2984,7	2.047,5	2.982,8
8.005	108	5	speellokaal (berging)	44,1	14,1	16,0
8.160	108	160	speellokaal (peuterspeelzaal)			
8.200	108	200	speellokaal (peuterspeelzaal)	620,8	428,8	645,6
8.251	108	251	speellokaal (peuterspeelzaal)	0,0	226,0	64,8
9.200	109	200	trappenhuis	0,0	82,6	11,8
10.200	110	200	lift	0,0	4,1	0,0
			nvt	324,3	350,1	374,0
			tijdlk nvt		80,4	20,0
			Vervallen	123,9		
			Totaal	7473,0	5.383,0	7.350,0

Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlage E aan dit bestek toegevoegd.

3.4. Planning periodieke werkzaamheden

De dienstverlener dient conform deze paragraaf een planning op te stellen voor de periodieke werkzaamheden. De laag frequent uit te voeren schoonmaakhandelingen, zoals vermeld in de opleverstaten bijlage E, dienen in de vakantie periodes te worden uitgevoerd.

Deze periodes zijn als volgt weergegeven: [Z] Zomervakantie, [H] Herfstvakantie, [K] Kerstvakantie, [V] Voorjaarsvakantie en [M] Meivakantie

De periodieke werkzaamheden dienen minimaal volgens de vermelde frequentie te worden uitgevoerd.

De dienstverlener dient een planning op weeknummers van de laagfrequente werkzaamheden bij aanvang van de overeenkomst aan de Stichting CPOW ter beschikking te stellen en na goedkeuring van de Stichting CPOW uit te voeren. De dienstverlener zal zorg dragen voor het jaarlijks updaten van genoemde planning in verband met wijzigingen in de jaarlijkse vakantieplanning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan de Stichting CPOW.

De niet verrichte laagfrequente werkzaamheden kunnen vanzelfsprekend niet in rekening worden gebracht. Indien laagfrequente werkzaamheden niet volgens de opgestelde planning kunnen worden uitgevoerd, dient de dienstverlener dit tijdig schriftelijk met opgave van reden te vermelden aan de Stichting CPOW. De dienstverlener dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximale afwijking (na akkoord van de Stichting CPOW) van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie minimaal 3 x per jaar en tot en met 12 x per jaar:	1 week
- frequentie minimaal 2 x per jaar:	2 weken
- frequentie minimaal 1 x per jaar:	2 weken

Na uitvoering dient de dienstverlener de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden direct op de daarvoor bestemde opdracht-/werkbond te specificeren en te laten aftekenen bij een daartoe bevoegde functionaris van de Stichting CPOW. Indien de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd biedt de dienstverlener de Stichting CPOW een termijn van één (1) week aan om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Indien de werkzaamheden dan nog niet zijn uitgevoerd vindt creditering door de dienstverlener plaats door het aantal voorziene maar niet ingezette uren tegen het verreken tarief te vermenigvuldigen.

3.5. Taakkaarten

De dienstverlener dient er voor zorg te dragen, dat er op basis van de opleverstaat voor de hoogfrequente werkzaamheden duidelijke taakkaarten worden ontworpen ten behoeve van het schoonmaakpersoneel. Deze taakkaarten dienen bij aanvang van de overeenkomst voor de uitvoerende medewerkers beschikbaar te zijn.

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

3.6. Materialen, middelen en machines

De dienstverlener dient voor de locaties van de Stichting CPOW gebruik te maken van de microvezel systematiek. Op de locatie van de Stichting CPOW dienen Productinformatiebladen en Veiligheids Informatie Bladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouw informatieboek. Indien de dienstverlener gedurende de looptijd van het contract van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan de Stichting CPOW 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.

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. Dienstverlener dient op verzoek van de Stichting CPOW aan te geven in welke mate de prestaties duurzaam zijn. Dat kan bijvoorbeeld door het tonen van een milieulabel of sociaal maatschappelijk label (bijvoorbeeld milieukeur, ecolabel), en/of door aan te tonen dat de prestaties voldoen aan de duurzaamheidscriteria van Agentschap NL voor de betreffende productgroep(en), bijlage C Criteria document duurzaam inkopen.

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 of 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 Stichting CPOW beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

3.7. Opslagruimte

Voor de dienstverlener is, per locatie, opslagruimte beschikbaar.

3.8. Afvalscheiding

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp dient papier te worden ingezameld in speciaal daarvoor bestemde papiercontainers. Tevens dient restafval te worden verzameld overeenkomstig het kwaliteitsontwerp en na beëindiging van de schoonmaaktaak te worden gedeponneerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers.

3.9. Code verantwoordelijk marktgedrag

De Stichting CPOW onderschrijft de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van de code handelt als een goed werkgever. De Stichting CPOW wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in de praktijk worden toegepast. De code verantwoordelijk marktgedrag is als bijlage F toegevoegd.

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

4. Calculatie

4.1. Ruimtestaat en plattegronden

De ruimtestaat is in bijlage D calculatiemodule 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 het/(de) gebouw(en). De dienstverlener dient voor de calculatie uit te gaan van de bij dit bestek behorende 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.

4.2. Kengetallen en productienormen

De productie-uren die benodigd zijn voor het schoonmaken van een ruimte overeenkomstig het bijbehorende kwaliteitsontwerp worden uitgedrukt in een kengetal. Het kengetal geeft de hoeveelheid tijd per m² per jaar aan. In de ruimtestaat wordt, door een vermenigvuldiging van de m² met het kengetal, het aantal schoonmaak uren per jaar gecalculeerd. Deze uren staan vermeld in de kolom "uren ma-vr dagelijks". De dienstverlener dient conform het calculatiemodel per kwaliteitsontwerp een opgave te verstrekken van de kengetallen in uren per m² per jaar en de daarmee overeenkomende productienormen in m² per uur.

4.3. Contractblad(en)

De contract jaarprijs voor schoonmaakonderhoud wordt berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten. Voor de prijsvorming dient de dienstverlener het contractblad dat is opgenomen in het calculatiemodel volledig in te vullen.

4.4. Prijsniveau

Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het geldende CAO jaar 2016 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde B.T.W.

Na vaststelling van de contract jaarprijs 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. De prijsverhogingen die worden overeengekomen, gelden voor een geheel contractjaar. Voor de Stichting CPOW geldt dat een contractjaar loopt van mei t/m april (kalenderjaar).

4.5. Uurtarieven

De dienstverlener dient op basis van het calculatiemodel een uurtarief opbouw op te geven van de in te zetten categorieën medewerkers. In het calculatiemodel is rekening gehouden met verschillende categorieën medewerkers. Indien wordt afgeweken van de vermelde categorieën, dan dienen de afwijkende categorieën afzonderlijk te worden vermeld, inclusief een motivatie voor de afwijking. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen en middelen (inclusief de plastic zakken), alsmede de overige indirecte kosten dienen te worden opgenomen in de uurtarieven.

4.6. Eisen tariefstelling in relatie tot de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden

Eisen aan de Inschrijving met betrekking tot de relatie tussen de hoogte van het tarief en het respecteren van de CAO en een acceptabele werkdruk voor de in te zetten medewerkers van dienstverlener. De Stichting CPOW stelt als eis wanneer het gemiddelde productief uurtarief (= inschrijfprijs/uren) lager is dan **€ 21,90** dat de dienstverlener aangeeft op welke wijze dit is opgebouwd.

De dienstverlener geeft op maximaal 1 A4-tje aan welke medewerkers tegen welk CAO-tarief worden ingezet (het aantal ingezette uren dient overeen te komen met het aantal aangeboden uren), welke lasten daarop van toepassing zijn en welke toeslagen en verminderingen zijn toegepast. Indien deze toelichting ontbreekt, wanneer het gemiddelde productief uurtarief (= inschrijfprijs/uren) lager is dan het bovenstaande genoemde tarief, komt de inschrijving niet voor gunning in aanmerking. Indien de toelichting onvoldoende duidelijkheid biedt, dat met de aangeboden prijsstelling gedurende de looptijd van de overeenkomst kan worden voldaan aan de van toepassing zijnde CAO-bepalingen, komt de inschrijving eveneens niet voor gunning in aanmerking.

4.7. Uitgangspositie calculatie aangaande overname personeel

Bij gunning past de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwasserbedrijf toe. In de CAO staat onder andere dat bij contractwisseling het schoonmaakbedrijf, dat de opdracht verwerft, verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende werknemers, dat minimaal anderhalf jaar op het betreffende project werkzaam is, over te nemen.

Als bijlage M is een overzicht aangeleverd met de inventarisatie van ingezette medewerkers. Op basis hiervan dient de dienstverlener de overname kosten, ten gevolge van het uitvoering geven aan de CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwasserbedrijf, vaststellen en eventueel toe te voegen aan het uurtarieven opbouw.

Het gesteld budget volgens het inschrijfdocument is inclusief de kosten van overname, zoals genoemd in deze paragraaf.

4.8. Machinekosten

Bij een eventuele investering in machines van meer dan € 500,00 per machine (netto aanschaf prijs, 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, trekkers en laders.

Voor investering in machines gelden de navolgende voorschriften:

- investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien de Stichting CPOW vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd investeringsvoorstel van de dienstverlener;
- investeringsvoorstellen dienen te zijn gespecificeerd naar aanschaf kosten, onderhoudskosten, afschrijvingstermijn, renteverlies en verzekeringskosten;
- alle slijtvaste en niet slijtvaste onderdelen van machines dienen te worden opgenomen in het onderhouds- en investeringsplan. De kosten voor het gebruik van borstels, filters, etc. zijn voor rekening van de dienstverlener;
- de dienstverlener dient het totaal van de investeringskosten te specificeren op het betreffende contractblad van het calculatiemodel.
- 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 4 jaar.

De dienstverlener dient bij de investeringsopgave van machines de maximale levertijd op te geven. Indien de machine(s) op het tijdstip van start contractdatum nog niet beschikbaar zijn dient de dienstverlener op eigen kosten zorg te dragen voor tijdelijke inzet van kwalitatief gelijkwaardige machines.

4.9. Facturering contract-/ en regie werkzaamheden

De facturering van contractwerkzaamheden dient telkens na één maand plaats te vinden in de vorm van één twaalfde deel van de contract jaarprijs. Facturen kunnen digitaal worden verzonden.

4.10. Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen niet uit te sluiten.

Door uitbreiding of inkrimping van het aantal ruimten kan de omvang van het contract wijzigen, de dienstverlener dient hier flexibel in op te treden. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door de Stichting CPOW 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 gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bijgehouden door de Stichting CPOW. Mutaties in het gebouw of het kwaliteitsontwerp 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 email).

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 het schoonmaak contract actueel te houden voor de Stichting CPOW en de dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Stichting CPOW en de dienstverlener.

Vanuit kostenbeheersing is een pro-actieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

4.11. Nul-meting

De technische kwaliteit van het schoonmaakonderhoud dient op het moment van contractwisseling overeen te komen met het kwaliteitsniveau, zoals afgesproken in het huidige contract. Om dit te kunnen bepalen dient 14 werkdagen voor de ingangsdatum van het nieuwe contract door zowel de huidige leverancier als de gegunde inschrijver een 0-meting te worden uitgevoerd.

De Stichting CPOW is van mening dat beide partijen met een professionele inslag gezamenlijk en zelfstandig tot een oordeel zullen komen.

Indien beide partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, wordt er door de Stichting CPOW een onafhankelijk derde aangewezen. De kosten voor deze 0-meting zijn voor rekening van zowel de huidige leverancier als de gegunde inschrijver.

5. Regie werkzaamheden

5.1. Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de Stichting CPOW, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen als extra opdracht aan de dienstverlener worden opgedragen en worden afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. De dienstverlener dient hiervoor conform het calculatiemodel, blad 1.6 Afroepprijs, de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

5.2. Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de Stichting CPOW. Een éénmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) geschieden door of namens een bevoegde medewerker van de Stichting CPOW. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de Stichting CPOW. 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.

Voor de Stichting CPOW zijn uitsluitend de , na gunning aanwezige medewerkers, geautoriseerd voor het verstrekken van opdrachten en het tekenen voor akkoord van opdrachtbonnen.

6. Glasbewassing

6.1. Algemeen

Voor alle locaties van de Stichting CPOW betreft het periodiek uitvoeren van glasbewassing op basis van de aangegeven frequenties in het calculatiemodel te worden uitgevoerd. De Stichting CPOW behoudt zich echter het recht om van de vermelde frequenties af te wijken.

De dienstverlener dient voor het bepalen van de contractjaarprijs bijlage D calculatiemodel volledig in te vullen. De dienstverlener dient voor de verschillende werkzaamheden m2- of stukspreisen op te geven conform bijlage D, calculatiemodel.

De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen dienen, op basis van RI+E rapportage, pas na gunning per beurt te worden gespecificeerd.

6.2. Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 1 december 2013. 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 Stichting CPOW 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.

6.3. Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning dient door de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) plaats te vinden. Hierbij dienen alle voorschriften die vermeld staan in de "Collectieve

arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" 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 Stichting CPOW behoudt zich het recht voor om, andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De Stichting CPOW beschikt op dit moment niet over informatie aangaande de maximale belastbaarheid van vloerdruk (bij inzet hoogwerkers binnen in gebouwen).

6.4. Aandachtspunten RI&E

De RI&E wordt uiterlijk twee weken na ingangsdatum van het contract aan Stichting CPOW ter beschikking gesteld. Indien die RI&E niet is aangeleverd zullen er geen (glasbewassing-) werkzaamheden worden uitgevoerd.

6.5. Planning glasbewassing

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 Stichting CPOW. Momenteel worden de werkzaamheden uitgevoerd in de onderwijs vrije periodes. 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 Stichting CPOW.

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 Stichting CPOW kan worden afgeweken van de planning.

6.6. Uitvoering glasbewassing

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

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

De kwaliteit van de werkzaamheden dient te voldoen aan het kwaliteitsniveau zoals omschreven in bijlage K.

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

6.7. Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

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 glazenwassersbedrijf". Ondermeer uit hoofde van de veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan de Stichting CPOW voor het personeel dat op locatie(s) 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 de Stichting CPOW 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 de Stichting CPOW daartoe geëigende controle instanties informeren. De aan de Stichting CPOW opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

7. Communicatie

7.1. Overleg tussen de Stichting CPOW en dienstverlener.

De communicatie tussen de Stichting CPOW en de dienstverlener zal op verschillende momenten op verschillende niveaus plaatsvinden. De dienstverlener dient in de Het ondernemersplan aan te geven wanneer deze overleggen plaatsvinden en welke vaste onderwerpen in de verschillende overlegvormen aan de orde komen. En waarbij de verslaglegging is aangegeven en wie de verslaglegging zal ontvangen.

In alle gevallen dient de dienstverlener te zorgen voor de schriftelijke notulering van de bovengenoemde gesprekken en er voor te zorgen dat de gespreksverslagen binnen een week na het overleg naar de juiste personen worden gemaild.

7.2. Nederlandse taal

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

7.3. Bereikbaarheid bij calamiteiten

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

7.4. Managementrapportage

Eens per kwartaal dient de dienstverlener een rapportage in digitale vorm aan te leveren aan het contactpersoon van de Stichting CPOW waarin de volgende gegevens gerapporteerd worden:

- de resultaten van de interne proces kwaliteitscontroles
- het aangeven van verbetervoorstellen in zowel uitvoering als inzet van middelen en machines
- het percentage inzet van uitzendkrachten
- het percentage inzet van jeugd
- een klachtenregistratie en klachten afhandeling
- de status van opgeleide medewerkers

7.5. Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de dienstverlener en medewerkers van de Stichting CPOW dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende

schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De projectleiding dient dagelijks het logboek in te zien en te paraferen.

De dienstverlener dient een gebouw informatieboek aan te leveren bij de Stichting CPOW. Het gebouw informatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouw informatieboek:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en de Stichting CPOW;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning, een overzicht van materialen-/middelen;
- product informatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB).

7.6. Klachtenregistratie en –afhandeling

De dienstverlener dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De dienstverlener dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:

- verstoringen van òf klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld;
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur;
- van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur dient “de status van afhandeling” teruggekoppeld te worden;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door de Stichting CPOW worden gemeld dienen door de dienstverlener te worden geregistreerd, de klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.

9. Personeel en organisatie

9.1. Personeel

De dienstverlener dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Alle medewerkers die tewerk gesteld zijn bij de Stichting CPOW dienen in het bezit te zijn van een geldige VOG-verklaring.

Conform de in Nederland geldende regels dient de dienstverlener zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. 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 Stichting CPOW bekend te maken.

Indien de Stichting CPOW 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, waarbij de Stichting CPOW zich het recht voorbehoudt om de toehang tot de locaties van de Stichting CPOW te ontzeggen.

9.2. Jeugd

De dienstverlener dient een goede verhouding te zoeken tussen de in te zetten categorieën medewerkers, zoals jeugdige en vakvolwassen medewerkers, waarbij de Stichting CPOW de inzet van jeugdigen wil beperken tot een maximum van 5% en waarbij de leeftijd van jeugdigen tussen 19 en 21 jaar is. De dienstverlener dient daar in kwalitatieve en kwantitatieve zin het direct- en indirect toezicht op af te stemmen.

9.3. Uitzendkrachten

De dienstverlener zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen daar niet aan valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt ten hoogste 7,5% van het totaal aantal producties uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

9.4. Personeelsbezetting

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

Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevenden wordt de Stichting CPOW geïnformeerd over de vervangingsregeling.

9.5. Opleidingseisen

Alle uitvoerende medewerkers dienen, voordat zij te werk worden gesteld op de locatie van de Stichting CPOW, een vakinhoudelijke basisinstructie te ontvangen en te zijn geïnformeerd over alle huis- en veiligheidsregels van de Stichting CPOW.

De dienstverlener dient gedurende de looptijd van het contract verplichtingen aan te gaan ten opzichte van de Stichting CPOW om het kennis- en vaardighedenniveau van de medewerkers verder te ontwikkelen.

Direct leidinggevenden dienen minimaal in het bezit te zijn van het SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaker en Leidinggevende Schoonmaakonderhoud.

9.6. 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 Stichting CPOW gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

9.7. Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de Stichting CPOW goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen te dragen. Het dragen van caps en walkmans is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijk doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de Stichting CPOW gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

9.8. Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht name van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften. Bijzondere voorschriften, met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de Stichting CPOW, 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 Stichting CPOW 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 locatie van de Stichting CPOW dienen direct te worden gemeld aan de contactpersoon van de Stichting CPOW.

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche.

9.9. 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 Stichting CPOW.

10. Kwaliteitsbewaking

10.1. Kwaliteitsniveau

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorieën leslokalen, bureaunkamers 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 kwaliteitmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.

10.2. Procescontrole (DKS)

Voor de dagelijkse procesbewaking, door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, staat het Dagelijks Controle Systeem (DKS) ter beschikking. Hiermee kan de dienstverlener op eenvoudige wijze vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. De Stichting CPOW verplicht de dienstverlener het DKS of een vergelijkbaar systeem toe te passen.

De DKS controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De dienstverlener dient middels de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt.

10.3. Kwaliteitmeetsysteem (KMS)

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075 Indicatief Meetsysteem voor Primair Onderwijs (IMPO). De kwaliteitsmetingen worden per locatie door de opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is drie (3) maal per jaar. De opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs.

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk

dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie leslokalen en verkeersruimten. In de ruimtecategorie sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL van 4%.

Voor uitvoering van de IMPO meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten real-time 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.

Één controleronde vindt in de 5e week van de zomervakantie plaats. Twee controlerondes worden steekproefsgewijs gedurende het schooljaar uitgevoerd.

Tijdens de controle in de zomervakantie wordt naast het reguliere ook het periodiek schoonmaakonderhoud gecontroleerd.

10.4. Boeteclausule

De navolgende boeteclausules treden in werking:

- Indien voorafgaand aan de VSR IMPO Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke planning van periodiek onderhoud ontbreekt.
- Indien er tijdens een VSR IMPO Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.
- Bij het bepalen van de boete clausule zijn de resultaten van de externe kwaliteitscontrole maatgevend.

De Inschrijver dient expliciet te verklaren akkoord te gaan met de boetebepaling zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.

10.4.1. Procedure bij ontbreken van de schriftelijke periodieke planning

Procedure bij ontbreken van de schriftelijke periodieke planning:

De Inschrijver zal er voor zorgdragen dat binnen vijf werkdagen na de constatering. de planning van het betreffende locatie aanwezig is.

- Indien als gevolg van het ontbreken van een periodieke planning op de locatie een meting geen doorgang kan vinden. zullen de kosten voor de het uit te voeren meting in het betreffende locatie aan de Inschrijver worden doorbelast.
- Na de periode van drie (3) werkdagen vindt er in het betreffende locatie een VSR IMPO Kwaliteitsmeting plaats.

De procedure blijft onverminderd van kracht tot de benodigde planning van het locatie aanwezig is. Indien voor de derde achtereenvolgende keer het ontbreken van de planning wordt geconstateerd, is de opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het contract voor de betreffende locatie en alle daarbij behorende locaties met directe ingang te beëindigen.

10.4.2. Procedure bij onvoldoende kwaliteit

Procedure bij een onvoldoende resultaat in één of meerdere ruimtecategorieën.

- Indien het resultaat van een controle in één of meerdere ruimtecategorieën in de betreffende locatie onvoldoende is bevonden, dient de Inschrijver zorg te dragen dat binnen vijf werkdagen na de rapportage datum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een VSR IMPO 1e hercontrole in de betreffende locatie plaats in alle ruimtecategorieën. De kosten voor deze hercontrole zijn voor de de Inschrijver.

- Indien het resultaat van deze hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën in de betreffende locatie wéér onvoldoende is bevonden, is de opdrachtgever gerechtigd 10% in mindering te brengen op de maandfactuur van de betreffende locatie. Bovendien dient de Inschrijver zorg te dragen dat binnen vijf werkdagen na de rapportage datum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.

De procedure blijft onverminderd van kracht tot het overeengekomen kwaliteitsniveau van de locatie bereikt is.

- Indien er binnen een periode van een voortschrijdend jaar 50% of meer van de gehouden reguliere- en hercontroles onvoldoende is bevonden, is de opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het contract voor het betreffende locatie en alle daarbij behorende locaties in het perceel met directe ingang te beëindigen.