

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Nr. Algemene eisen	
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen.
2.	Alle (online/offline en live) contacten met opdrachtgever dienen door gegunde opdrachtnemer in correct en verstaanbaar Nederlands te geschieden.
3.	<p>De opdrachtgever wil dat haar overeenkomst regelmatig op locatie van de opdrachtgever met de facilitaire manager geëvalueerd wordt. Opdrachtnemer levert voor de overleggen een managementrapportage, met hierin minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingezette uren per locatie/ school; - Uitkomsten van de controles, waaronder ook de positieve elementen; - Aantal klachten (inclusief aard van de klacht, veiligheidsrisico's en getroffen maatregelen); - (indien van toepassing) uitgevoerde extra (regie)werkzaamheden en door wie in opdracht gegeven. <p>Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben de frequentie van de overleggen aan te passen indien deze behoefte bestaat. Tussen het hoofd facilitair en de accountverantwoordelijke van de opdrachtnemer is de overlegfrequentie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De eerste twee jaar van de looptijd van de overeenkomst eenmaal per kwartaal. 2. De volgende jaren minimaal tweemaal per jaar. 3. Daarnaast is er een gezamenlijk overleg tweemaal per jaar met alle locaties, met leidinggevende van de opdrachtnemer. 4. Iedere twee maanden zal er per locatie een overleg plaatsvinden tussen de leidinggevende van de schoonmaak, de lokale contactpersoon van de opdrachtgever en een eventuele externe adviseur.
4.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de schoolactiviteiten (examens, seizoenen, openhuis etc.) en houdt hier bij het uitvoeren van de werkzaamheden rekening mee. Op verzoek van opdrachtgever kunnen werkzaamheden op afwijkende tijdstippen uitgevoerd worden.
5.	Uitsluitend na schriftelijke toestemming van opdrachtgever is het voor medewerkers van opdrachtnemer toegestaan om gebruik te maken van faciliteiten op locatie van opdrachtgever (zoals bijvoorbeeld koffieautomaten, printfaciliteiten of telefoon).

Nr. Arbo- en milieueisen / duurzaamheid.	
6.	De opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van afval. Afval wordt gescheiden ingezameld (papier en restafval) en dient ook gescheiden afgevoerd te worden en aangeboden bij de afvalverwerking. Mogelijk komt daar later GFT en plastic bij.
7.	De opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden.
8.	Medewerkers van opdrachtnemer die de gebouwen van opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (verklaring omtrent gedrag) voor een onderwijsorganisatie, niet ouder dan 6 maanden. Alleen bij een audit of een twijfel zal opdrachtgever bewijsstukken inzake voornoemde opvragen. Eventueel verstrekte gegevens worden uiteraard alleen beschikbaar gesteld aan bevoegde functionarissen en niet aan derden verstrekt. Data zal conform de vigerende wetgeving worden opgeslagen en verwijderd.

9.	Medewerkers van opdrachtnemer zijn bekend met de ARBO-wetgeving, beschikken over de juiste beschermingsmiddelen (indien van toepassing) en maken hier gebruik van.
10.	Medewerkers van opdrachtnemer zijn op de hoogte van werkafspraken en geldende procedures.
11.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de opdrachtgever dragen medewerkers van opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van opdrachtnemer.
12.	Door opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmiddelen zijn niet schadelijk voor de gezondheid en het milieu.

Nr. Niveau van dienstverlening.	
13.	Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar middelen en benodigdheden hierop af.
14.	Facturatie geschiedt maandelijks (1x per maand) achteraf op basis van de werkelijke en juiste werkzaamheden, op basis van een afname-overzicht met uitsplitsing uitgevoerde werkzaamheden op opdrachtniveau.
15.	Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur: <ul style="list-style-type: none"> • Uw volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd; • Uw volledige adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd inclusief telefoonnummer; • Uw KvK-nummer; • De datum waarop de factuur is uitgereikt; • Een uniek volgnummer; • Geleverde diensten met datum uitgesplitst per locatie; • Regiewerkzaamheden worden gespecificeerd onder vermelding van de naam van de betreffende opdrachtgever, getekende bon voor de uitvoering als kopie toegevoegd; • Bedrag van de geleverde diensten exclusief BTW; • Het BTW-tarief en het BTW-bedrag dat u in rekening brengt; • Het IBAN-nummer waar het bedrag op overgemaakt moet worden.
16.	Beheer van de overeenkomst De overeenkomst zal conform bijlage 11a en 11b van deze aanbesteding worden beheerd en getoetst op tevredenheid.
17.	Er wordt van opdrachtnemer een proactieve houding verwacht ten aanzien van het voorkomen en melden van schade tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst.
18.	Medewerkers van opdrachtnemer zijn niet langer aanwezig op locatie van de opdrachtgever dan noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden. Indien een medewerker van de opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de opdrachtgever niet houdt aan instructies en van toepassing zijnde regelgeving is opdrachtgever gerechtigd de betreffende medewerker toegang tot de locatie te ontzeggen. Opdrachtnemer verstrekt een rooster met de planning wanneer de schoonmaak zal worden uitgevoerd. Indien er wijzigingen hierin zijn zal dit direct worden gemeld aan de opdrachtgever. Medewerkers van de opdrachtnemer zijn niet buiten de aangegeven uren in het gebouw. Als dit toch moet dan informeert opdrachtnemer eerst de sleutelhouder van de opdrachtgever.
19.	De opdrachtgever wijst per locatie 1 persoon (en eventueel een vervanger), aan van haar eigen organisatie die bevoegd is om vanuit de overeenkomst nadere opdrachten te plaatsen. Voor deze nadere opdrachten zal nimmer een aanvullende overeenkomst nodig zijn, tenzij er sprake is van een nadere opdracht waarin de overeenkomst niet voorziet. In dat geval mag uitsluitend de hiervoor rechtsgeldige functionaris een opdracht verstrekken.

	Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van de opdrachtgever nadere afspraken (binnen de scope van de overeenkomst) met de afzonderlijke locaties en afdelingen maken, anders dan regiewerk. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere type dienstverlening dan conform opdracht, of welke afwijkende contractuele afspraak dan ook. Deze contractuele nadere afspraken zijn nietig.
20.	Het kan zijn dat medewerkers van opdrachtnemer beschikking krijgen tot toegangsleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes. Indien dit het geval is zal de betreffende medewerker voor ontvangst een verklaring van ontvangst ondertekenen.
21.	Toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes zijn niet overdraagbaar zonder toestemming van opdrachtgever.
22.	Bij verlies van toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes zal hiervan direct melding gemaakt worden bij opdrachtgever. Eventuele vervangingskosten (inclusief eventuele bijkomende kosten door verlies) zijn voor rekening van opdrachtnemer.
23.	Bij beëindiging van de overeenkomst dienen alle toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes weer bij opdrachtgever ingeleverd te worden.

Nr. Eisen schoonmaak	
24.	Opdrachtnemer houdt zich bij het uitvoeren van de werkzaamheden aan het werkprogramma van opdrachtgever. Er is per cluster een werkprogramma. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers, die ingezet worden op locatie van opdrachtgever, op de hoogte zijn van de werkprogramma's.
25.	Wanneer een medewerker van opdrachtnemer bij het uitvoeren van werkzaamheden een defect aantreft, dan maakt zij hier direct melding van bij opdrachtgever.
26.	Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen per locatie/ school overeenkomen op tijdstippen waarop de werkzaamheden op die betreffende locatie/ school plaats kunnen vinden.
27.	Indien de medewerker van de opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden bij een verlaten lokaal/ ruimte zaken tegen komt, bijv. een open raam, leeg koffiekopje, o.i.d. dan wordt er een proactieve houding van de werknemer verwacht en worden deze respectievelijk dichtgedaan en opgeruimd.
28.	Bij schoonmaken van vloeren plaatst de medewerker van opdrachtnemer een waarschuwbord op het moment dat de vloer nat wordt gereinigd.
29.	Werkzaamheden die opdrachtnemer "periodiek" dient uit te voeren dienen viermaal per jaar uitgevoerd te worden op de volgende momenten: de voorjaarsvakantie, de zomervakantie, de herfstvakantie en de kerstvakantie.
30.	Opdrachtnemer dient periodiek met een frequentie zoals vermeld op het prijzenblad diverse onderhoudswerkzaamheden t.b.v. het onderhoud van de vloeren op te geven. Bij het schrobben, sprayen, polymeren en conserveren van deze vloeren dient u rekening te houden dat de vloeren niet leeg zijn geruimd, ofwel het in- en uitruimen is voor rekening van de opdrachtnemer. Inschrijvers dienen de kosten voor deze werkzaamheden te vermelden op het prijzenblad.
31.	Opdrachtnemer voert periodiek een dieptereiniging uit ten behoeve van het sanitair
32.	Opdrachtnemer houdt op locatie van opdrachtgever een logboek. Door middel van dit logboek kan communicatie plaatsvinden tussen de contactpersoon van opdrachtgever en de leidinggevende en uitvoerende medewerkers van opdrachtnemer. Medewerkers van opdrachtnemer dienen elke keer dat zij op locatie van opdrachtgever zijn dit logboek in te zien en te bevestigen dat zij eventuele boodschappen van opdrachtgever gezien hebben door hun naam en de datum hieronder te zetten.

33.	Opdrachtnemer zorgt voor een aftekenlijst in alle sanitaire ruimtes waarop de uitvoerende medewerkers van opdrachtnemer telkens na uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden vermelden wanneer de schoonmaakwerkzaamheden in deze ruimtes uitgevoerd zijn (met vermelding van datum, tijdstip en naam van de medewerker die de schoonmaakwerkzaamheden heeft uitgevoerd).
34.	Bij afwezigheid van een in te zetten medewerker van opdrachtnemer (door bijvoorbeeld ziekte of vakantie) zorgt opdrachtnemer ervoor dat er voortgang van de werkzaamheden kan plaatsvinden, waarbij dezelfde kwaliteiten (schone scholen) worden geboden.
35.	Wanneer een medewerker van opdrachtnemer zich op locatie van opdrachtgever schuldig maakt aan diefstal, ongeoorloofd gebruik van eigendommen van opdrachtgever of ander wangedrag zal deze medewerker direct de toegang tot de locaties van opdrachtgever ontzegd worden en zal opdrachtgever aangifte doen bij de politie.
36.	Voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden benodigde materialen, machines, gereedschappen, afvalzakken en schoonmaakmiddelen dienen door opdrachtnemer ruim voldoende op locatie van de opdrachtgever beschikbaar gesteld te worden en dienen bij de opgegeven prijzen in te zitten. Onder voldoende verstaat de opdrachtgever: voldoende poetsdoeken dat een schoonmaakster niet de hele dag hetzelfde doekje moet gebruiken, maar zeker 4x (of vaker indien nodig) kan wisselen met een nieuwe. De schoonmaakkar moet bij aanvang nieuw zijn en gevuld zijn met alle benodigde middelen. De voorraad in de werkkasten zijn in ieder geval voldoende om 2 weken zonder bijvullen schoon te kunnen maken.
37.	Opdrachtnemer zorgt voor het bijvullen van de sanitaire disposables: toiletpapier, handzeep en handdoeken en eventueel anderen. Opdrachtgever draagt zorg voor het bestellen van de sanitaire disposables. Indien een medewerker van opdrachtgever constateert dat iets besteld moet worden, wordt hiervan melding gemaakt bij opdrachtnemer zodat deze kan zorgen voor het bestellen.
38.	Indien een medewerker van opdrachtnemer constateert dat een sanitaire voorziening defect is, wordt hiervan melding gemaakt bij opdrachtgever zodat deze kan zorgen voor vervanging.
39.	Materialen kunnen in door opdrachtgever beschikbaar gestelde werkkasten opgeborgen worden. Medewerkers sluiten deze werkkasten na uitvoering van de werkzaamheden af zodat deze niet beschikbaar zijn voor leerlingen. Het onderhouden en netjes houden van de werkkast en het desinfecteren van de gebruiksmiddelen behoren tot de dagelijkse werkzaamheden.
40.	Kasten hoeven alleen aan de buitenkant gereinigd te worden door opdrachtnemer.
41.	Huidige leerlingen van opdrachtgever (behoudens leerlingen die via opdrachtgever een stageplaats hebben gekregen) mogen in overleg voor opdrachtnemer werkzaam zijn voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden binnen de gebouwen van de opdrachtgever.
42.	Opdrachtnemer mag voor haar eigen administratie VSR rapportages bijhouden. VSR rapportages zijn niet leidend voor de bepaling van de kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtgever zal door middel van kwaliteitstournees bepalen of de kwaliteit van de dienstverlening op orde is.
Nr.	<i>Eisen glasbewassing</i>
43.	Glasbewassing (binnen inclusief separatieglas en buiten) inclusief omlijsting geschiedt tweemaal per jaar, afgestemd met locatie en op open dagen.
44.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de, voor het uitvoeren van de glasbewassing benodigde materialen, machines, gereedschappen. Inclusief eventueel benodigde hoogwerker of ladder/trapjes. Het is niet toegestaan om op het meubilair van de opdrachtgever te staan om schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren.

45.	Bij het inzetten van ladders/ hoogwerkers ten behoeve van de glasbewassing dragen medewerkers van opdrachtnemer zorg voor een veilige werkomgeving voor henzelf, de medewerkers van opdrachtgever, leerlingen, hun ouders en bezoekers.
46.	Indien het voor het uitvoeren van de glasbewassing noodzakelijk is dat medewerkers van opdrachtnemer de daken betreden, dienen deze medewerkers in het bezit te zijn van een geldig B-VCA certificaat. De medewerkers van opdrachtnemer dienen bij deze werkzaamheden gebruik te maken van aanwezige veiligheidsvoorzieningen.
47.	Na het uitvoeren van de glasbewassing dienen ook eventueel (tijdens de glasbewassing) bevuilde vensterbanken, kozijnen, muren en deuren gereinigd te worden.
48.	Ruiten dienen na uitvoering van de glasbewassing streeploos schoon te zijn.

Nr. Optionele eisen	
49.	Opdrachtnemer draagt zorg dat er periodiek vloeronderhoud wordt uitgevoerd d.m.v. dieptereiniging en onderhoud van de marmoleum/ PVC/ rubber/ linoleum vloeren en voor het onderhouden van Nora vloeren conform prijzenblad, geldend voor alle clusters. Inschrijvers dienen de kosten voor de verschillende reinigings-/ onderhoudsbeurten OPTIONEEL op te geven op het prijzenblad.
50.	Indien opdrachtnemer een afwijkend van de voorschriften van de vloerenleverancier reinigings- of onderhoudstechniek toepast op een vloer of een vloer niet conform aanwijzingen van opdrachtgever reinigt of onderhoudt en de vloer hierdoor beschadigd, dient opdrachtnemer het herstel voor eigen rekening uit te voeren. Indien opdrachtnemer het herstel niet zelf uitvoert zal opdrachtgever hiervoor een derde inschakelen. Kosten die opdrachtgever hiervoor maakt zullen met de op dat moment openstaande facturen verrekend worden.
51.	Opdrachtnemer voert op verzoek, tussen de middag, een extra schoonmaakronde op het sanitair uit, conform cluster II. Inschrijvers dienen de kosten voor de extra middagronde per locatie OPTIONEEL op te geven op het prijzenblad.
52.	Sluitronde: Opdrachtnemer voert op verzoek een sluitronde uit, waarbij de volgende taak worden uitgevoerd; het sluiten van alle buitenramen, zonwering omhoog, afsluiten deuren. Inschrijvers dienen de kosten voor de dagelijkse sluitronde OPTIONEEL op te geven op het prijzenblad.

Nr.	
53.	Dieptereiniging leskeukens conform het werkprogramma cluster V. Inschrijvers dienen de kosten voor de verschillende reinigingen op te geven op het prijzenblad.
54.	Een aantal schoonmakers (zie bijlage 14) zijn in eigen dienst bij opdrachtgever en formeel is de directeur hun leidinggevende. Voor de medewerkers die een vast dienstverband hebben wil opdrachtgever deze situatie niet veranderen. Voor medewerkers met een tijdelijk dienstverband geldt dat dit dienstverband niet door opdrachtgever verlengd zal worden. Indien deze medewerkers en opdrachtnemer dit wensen is overname door opdrachtnemer mogelijk. Wanneer dit het geval is zullen opdrachtnemer en betreffende medewerker dit onderling regelen, opdrachtgever is hierbij in beginsel geen partij. Als opdrachtnemer en medewerker het eens zijn treedt de betreffende medewerker in dienst bij opdrachtnemer. De inhoudelijke taakgerichte aansturing, van zowel de medewerkers met een vast dienstverband als de medewerkers met een tijdelijk dienstverband, dient plaats te vinden door opdrachtnemer.

Opdrachtnemer draagt zorg voor vervanging bij kort en lang verzuim en/of verlof.

In de kolom "toeslag per uur" op het prijzenblad dient inschrijver de toeslag per uur op te geven welke zij hanteert in de situatie dat opdrachtnemer een medewerker moet inzetten voor de schoonmaakwerkzaamheden ter vervanging van een medewerker van opdrachtgever. Dit kan zowel adhoc (bijvoorbeeld in geval van ziekte of verlof) zijn als structureel (bij bijvoorbeeld uit dienst treding van de betreffende medewerker van opdrachtgever).

Definitie verzuim in deze is: vrije dagen, ziekte, bijzonder verlof of om een andere reden niet kunnen werken.

Deze medewerkers moeten over dezelfde opleidingsfaciliteiten en begeleiding kunnen beschikken als de medewerkers van de opdrachtnemer. De inzet van een leidinggevende is vergelijkbaar als bij medewerkers van opdrachtnemer.