

1. Algemeen

In dit Programma van Eisen worden alle eisen gesteld waaraan de Inschrijver moet voldoen. De schoonmaakdienstverlening wordt op basis van inspanning verricht waarbij de werkprogramma's leidend zijn.

Eisennummer	Eisen
Eis 1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nauwgezet en consequent naleven van alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de opdracht.
Eis 2	Alle communicatie gedurende tenderproces en looptijd van de overeenkomst wordt uitgevoerd in de Nederlandse taal.
Eis 3	U gaat akkoord met de in deze Beschrijvend Document beschreven inschrijvings- en beoordelingsprocedure.
Eis 4	Bij aanvang van dienstverlening wordt een nulmeting (overgangsmeting) uitgevoerd door onafhankelijke derde.
Eis 5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor ter beschikking gestelde sleutels en toegangspassen. Opdrachtnemer is aansprakelijk in geval van verlies of diefstal. Sleutelbos voor de schoonmaak dient dagelijks opgehaald en ingeleverd te worden bij de receptie.
Eis 6	Opdrachtnemer dient over vaste invalkrachten te beschikken in geval van ziekte en verlof en kan dit aantonen middels bijvoorbeeld een planning.
Eis 7	Nieuwe medewerkers worden door een ervaren medewerker, ten minste 1,5 jaar in dienst, ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de inschrijver en kunnen niet na gunning verrekend worden.
Eis 8	Opdrachtnemer voorziet in de te gebruiken (schoonmaak)middelen en apparatuur.
Eis 9	Informatie ingezien op bureaus of beeldscherm wordt vertrouwelijk behandeld.
Eis 10	Opdrachtnemer is ten minste 7 jaar actief in de schoonmaakbranche.
Eis 11	Opdrachtgever stelt ruimte in werkkasten ter beschikking. Deze ruimte dient door Opdrachtnemer gebruikt en opgeruimd gehouden te worden.

Eis 12	Bezette kantoren dienen te allen tijde gecontroleerd te worden voor schoonmaak. Personeel van opdrachtgever kan de schoonmaakronde in het betreffende kantoor overslaan. In dit geval dient de schoonmaak later dezelfde week nog 1 poging te doen om de ruimte schoon te maken.
Eis 13	Er zal een regulier maandelijks overleg tussen DIFFER en objectleider plaats vinden, met als doelstelling een open communicatie waarin feedback openlijk gegeven en ontvangen kan worden.
Eis 14	Tijdregistratie op de locatie(s) zal doormiddel van logboeken plaatsvinden. Indien hier aanleiding toe bestaat kan opdrachtgever te allen tijde de werkelijk ingezette tijd controleren. Bij herhaaldelijk constateren dat werkelijk ingezette uren lager zijn dan de opgegeven productieve uren, kan de overeenkomst eenzijdig door opdrachtgever worden beëindigd.
Eis 15	Het gebouw is 10 dagen per jaar collectief gesloten. Te weten; Pasen (2 ^e paasdag), Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaart, Pinksteren (2 ^e pinksterdag), Kerstmis en tussen Kerstmis en Oud & Nieuw. In samenspraak met de OR kunnen er een aantal (~3) extra collectieve vrije dagen bij komen.
Milieu & veiligheid	
Eis 16	Onveilige situaties op de locatie van DIFFER dienen direct te worden gemeld aan de facility manager.
Eis 17	Productinformatiebladen en Veiligheidsinformatiebladen van alle voorradige en in te zetten middelen dienen bij DIFFER aanwezig te zijn. Wijzigingen van machines en middelen gedurende looptijd van het contract dienen ter goedkeuring overlegd te worden.
Personeel	
Eis 18	Al het in te zetten personeel dient te beschikken over een VOG welke overlegd is voor aanvang van werkzaamheden van betreffende persoon. Alle kosten van een VOG zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Eis 19	Al het in te zetten personeel dient in bezit te zijn van De VS-diploma Vakopleiding Schoonmaker. Leidinggevende dient tevens in het bezit te zijn van diploma Leidinggevende Schoonmaakonderhoud.
Eis 20	Een minimaal Nederlands taalniveau van AVI B1 van een meewerkend voordame en een minimaal taalniveau van AVI A1 voor overige schoonmakers. Van direct leidinggevendenden werkzaam bij de organisatie wordt een AVI C1 niveau in woord en geschrift verwacht.

Eis 21	Aan te stellen nieuwe medewerkers dienen te allen tijde worden voorgesteld aan Opdrachtgever. Na akkoord door Opdrachtgever kunnen medewerkers te werk worden gesteld op de locatie.
Eis 22	Vaste Voorman/-vrouw is 5 dagen per week aanwezig, gedurende de schoonmaakuren, op locatie en is het hoofdaanspreekpunt op locatie.
Eis 23	De schoonmaakkploeg bestaat uit vaste medewerkers en heeft een vaste standplaats bij DIFFER.
Eis 24	In geval van ziekte, verlof of afwezigheid van personeel om andere redenen zorgt opdrachtnemer voor onmiddellijke en vakbekwame vervanging van personeel. Hiervoor gelden dezelfde eisen als het regulier in te zetten personeel.
Eis 25	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen te dragen.
Eis 26	Het dragen van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons tijdens werktijd is uitsluitend toegestaan voor zakelijke doeleinden, m.u.v. noodgevallen.
Eis 27	De door opdrachtnemer in te zetten direct en indirect leidinggevendenden dienen volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de overeenkomst en verstand van zaken te hebben van alle aspecten die bij het beheer van deze overeenkomst relevant zijn.
Kwaliteit Schoonmaakdienstverlening	
Eis 28	In de natte ruimten wordt een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd. In alle andere ruimte een AQL van 7%. De technische kwaliteit zal beoordeeld worden volgens het VSR kwaliteitssysteem.
Eis 29	VSR metingen zullen maximaal eens per kwartaal uitgevoerd worden door een gecertificeerde, onafhankelijke derde. De eerste meting kan vanaf de tweede maand na ingang van het schoonmaakcontract.
Eis 30	DIFFER bepaalt het moment van de VSR-inspectie, en kan deze (on)aangekondigd laten verrichten door een onafhankelijke derde.

Eis 31	De uitkomst van de VSR-inspectie wordt gebruikt om vast te stellen welke corrigerende maatregelen nodig zijn.
Eis 32	Indien de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst, conform de VSR meting, tweemaal als onvoldoende wordt beoordeeld kan de opdrachtgever de overeenkomst eenzijdig en onherroepelijk ontbinden.
Eis 33	DIFER kent geen 'clean desk policy' en zal dit ook niet gaan hanteren. Schoonmaak van bureaus dient enkel plaats te vinden indien vrij van obstakels. Het optillen van attributen op bureaus is niet toegestaan. Wanneer bureaus gedeeltelijk vrij zijn dient het vrije oppervlak schoongemaakt te worden.
Eis 34	Inschrijver dient het opgegeven werkprogramma zie bijlage 4 zelf om te zetten in een dagplanning en deze te overleggen met de opdrachtgever.
Eis 35	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvullen en bijhouden van sanitaire voorzieningen. Van het schoonmaakpersoneel wordt een proactieve houding verwacht in signalering en tijdig aanvullen.
Eis 36	Werkzaamheden worden uitgevoerd conform ruimtestaat en opgegeven werkprogramma.
Eis 37	De dienstverlening wordt uitgevoerd conform al het gestelde in deze Inschrijvingsleidraad de bijbehorende bijlagen. Al het gestelde is integraal van toepassing op de dienstverlening.
Eis 38	Reguliere werkzaamheden vinden altijd tijdens kantooruren plaats. Periodieke werkzaamheden kunnen in overleg op afwijkende tijden plaatsvinden.
Eis 39	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk zijn voor het bijvullen van sanitaire voorzieningen. De leverancier Uniqcare beheert de voorraad actief en levert tot in de voorraadkast. Vanaf het moment van levering ligt de verantwoordelijkheid voor de voorzieningen bij de schoonmaakkploeg. Met het oog op duurzaamheid dienen papierrollen volledig opgebruikt te worden in de automaat. Leegstand dient hierbij wel zoveel mogelijk voorkomen te worden.
Eis 40	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzamelen en afvoeren van alle reguliere afvalstromen te weten: Rest, GFT, Papier/Karton & Plastic/PMD. Voorgenoemde stromen dienen gescheiden afgevoerd te worden naar de afvalinzamelingsplaats naast de fietsenstalling

Eis 41	Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften, en ook de bedrijfsveiligheidsvoorschriften van DIFFER. De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen
--------	---