Gemeente Midden-Delfland

Commercieel vertrouwelijk

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

behorend bij het Beschrijvend document voor de schoonmaak- (perceel 1) en glasbewassingsdienstverlening (perceel 2)

Status	:	versie 1.0
Kenmerk	:	TN445875/AO

1. INLEIDING

Bij inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer aan alle vereisten te voldoen.

De aanbesteding heeft twee percelen, perceel 1 schoonmaakdienstverlening en perceel 2 glasbewassingsdienstverlening. In onderstaande kolommen is met een X aangegeven als de eis voor het betreffen perceel geldt. Als er geen X is opgenomen geldt de betreffende eis niet voor het perceel zoals opgenomen in de kolom.

1. ALGEMENE EISEN BIJ HET UITVOEREN VAN DE OPDRACHT

Opdrachtgever stelt de volgende algemene eisen aan de organisatie van Opdrachtnemer:

ID	Omschrijving	Perceel 1	Perceel 2
1.1	De organisatie van Opdrachtnemer is innovatief en volgt de ontwikkelingen op de markt aandachtig. Opdrachtnemer is op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van schoonmaak. Opdrachtnemer levert op basis van deze kennis inbreng aan Opdrachtgever, bedoeld om processen en werkwijzen te verbeteren.	X	X
1.2	Opdrachtnemer, diens medewerkers en eventuele onderaannemers dient bij uitvoering van de werkzaamheden de nodige voorzichtigheid te betrachten.	X	X
1.3	Bij onvoorziene omstandigheden, zoals een pandemie, kan Opdrachtgever (moeten) besluiten om het gemeentehuis te sluiten. Opdrachtnemer zal in redelijkheid meewerken aan het gelijktijdig reduceren (en mogelijk later weer opvoeren) van personele inzet en daarmee schoonmaakkosten voor Opdrachtgever.	X	

Met opmerkingen [J1]: Verwacht of dient? Het is een wat vage eis die moeilijk is af te dwingen.

2. UITVOERING VAN DE OPDRACHT

Opdrachtgever stelt de volgende eisen bij de uitvoering van de opdracht aan Opdrachtnemer:

ID	Omschrijving	Perceel 1	Perceel 2
2.1	Schoonmaakwerkzaamheden dienen plaats te vinden op werkdagen tussen 17:30 en 20:00 uur. Indien de dagelijkse werkzaamheden eerder afgerond zijn kunnen de medewerkers in overleg met de Opdrachtgever extra werkzaamheden uitvoeren. Om 20:00 uur, wanneer de werkzaamheden uiterlijk zijn afgerond, dienen de medewerkers zich te melden bij de bode, welke het gemeentehuis af zal sluiten.	X	
2.2	Glasbewassingswerkzaamheden worden in overleg met Opdrachtgever verricht. Voor aanvang van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer zich bij de bode te melden en de planning door te nemen. Na voltooiing van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer zich af te melden bij de bode.		X
2.3	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van Opdrachtgever, tenzij dit niet toe te rekenen is aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade en/of diefstal van eigendommen te voorkomen.	X	X

2.4	Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om Opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.	X	X
2.5	Indien er 's avonds activiteiten plaats vinden in het gemeentehuis dient Opdrachtnemer hier flexibel mee om te gaan en de schoonmaakwerkzaamheden op een ander moment van de dag plaats te laten vinden.	X	
2.6	Indien kerstavond en/of oudejaarsdag op een werkdag vallen is het gemeentehuis naar verwachting eerder gesloten. Opdrachtnemer zal deze dagen eerder aan de schoonmaakwerkzaamheden dienen te beginnen. In geval dit het geval is zal hier afstemming over plaats vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.	X	X
2.7	Aan het begin van elk jaar worden er additioneel aan feestdagen een aantal dagen vastgesteld op welke het gemeentehuis gesloten of beperkt open zal zijn. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op de hoogte stellen van deze dagen. Deze dagen dienen er geen schoonmaakwerkzaamheden plaats te vinden. Tevens zullen deze dagen niet vergoed worden door Opdrachtgever.	X	X
2.8	Technische mankementen dienen aan de bode van Opdrachtgever te worden gemeld.	X	X
2.9	De door medewerkers gevonden voorwerpen dienen te worden ingeleverd bij de bode.	X	X
2.10	De medewerkers hebben een signaleringsfunctie. Onder deze signaleringsfunctie wordt verstaan: • het melden van geconstateerde schade op locatie; • het melden van schade veroorzaakt door zichzelf op locatie; • het direct melden van calamiteiten op locatie. Bovenstaande meldingen dienen direct na constatering te worden gedaan. Medewerkers dienen zich in voornoemde situaties te melden bij de Bode van Opdrachtgever.	X	X
2.11	Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoeringsuren van Opdrachtnemer dienen de medewerker(s) van Opdrachtnemer handelend op te treden. De opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de opdrachtgever te informeren over verdere acties.	X	X
2.12	Opdrachtnemer dient het afval in afgesloten zakken te verzamelen en in de daarvoor bestemde vuilcontainer te deponeren.	X	
2.13	Opdrachtnemer verzorgt materiaal dat benodigd is om op hoogte of op lastig te bereiken plaatsen glasbewassing uit te voeren.		X

Met opmerkingen [J2]: Kruisjes missen

3. KWALITEIT

Opdrachtgever stelt de volgende kwaliteitseisen bij het uitvoeren van de opdracht aan Opdrachtnemer:

ID	Omschrijving	Perceel 1	Perceel 2
3.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het continue in stand houden van de kwaliteit op basis van het gemaakte werkprogramma, zie bijlage 7.A en 7.B.	X	X
3.2	De meting van de schoonmaakkwaliteit vindt plaats op basis van visuele kwaliteitscontroles van Opdrachtnemer en Opdrachtgever middels een checklist.	X	X
3.3	De kwaliteitscontroles zijn onderwerp van gesprek bij de periodieke evaluatie.	X	X
3.4	Gehecht vuil, stickers, plakband en dergelijke dient verwijderd te worden met daarvoor geschikt materiaal.		X

4. PERSONEEL

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan het personeel van Opdrachtnemer welke betrokken zijn bij het uitvoeren van de opdracht:

ID	Omschrijving	Perceel 1	Perceel 2
4.1	De uitvoerende medewerker(s) van Opdrachtnemer zijn vakbekwaam en hebben ervaring met het uitvoeren van resultaatgerichte werkzaamheden.	X	X
4.2	De aan te stellen medewerk(st)ers dienen in de Nederlandse taal te kunnen communiceren. De objectleiding en voorwerk(st)ers dienen de Nederlandse taal te beheersen in woord en geschrift.	X	X
4.3	De twee medewerkers in dienst van Opdrachtgever worden onder dezelfde condities als beschreven bij de “huidige situatie” ingezet bij de werkzaamheden. *Eén van de medewerkers in dienst van Opdrachtgever werkt vijf (5) dagen, de andere medewerker vier (4) dagen. Het is aan Opdrachtnemer om een passende bezetting te hebben voor alle werkdagen.*	X	
4.4	Bij absentie van schoonmaakmedewerkers dient Opdrachtnemer voor vervanging te zorgen. Absentie mag niet leiden tot het niet uitvoeren van werkzaamheden en het dient geen consequenties te hebben op het resultaat.	X	
4.5	Opdrachtnemer dient zoveel mogelijk een vast team schoonmaakmedewerkers in te zetten.	X	
4.6	Het meevoeren van (hand)tasjes e.d., alsmede het gebruik van de mobiele telefoon tijdens de werkzaamheden is niet toegestaan.	X	X
4.7	De medewerkers van Opdrachtnemer dienen geen overlast te veroorzaken aan het personeel van de gemeente Midden-Delfland.	X	X
4.8	Het nuttigen en/of in het bezit hebben van alcoholische dranken binnen het gebouw is verboden.	X	X
4.9	Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer en diens personeel geen consumpties, behalve koffie, thee en water ter beschikking.	X	X
4.10	Het meenemen van kinderen is niet toegestaan.	X	X

4.11	Opdrachtnemer dient bij gunning en voor aanvang van de werkzaamheden, opgave te doen van de in te zetten medewerk(st)ers en hun antecedenten. Per medewerker dient Opdrachtnemer een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te overleggen, met uitzondering van medewerkers welke enkel invallen in geval van ziekte of vakantie. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, in voorkomende gevallen, zelf een antecedentenonderzoek uit te (laten) voeren.	X	X
4.12	Opdrachtnemer dient bij mutaties van het vaste personeel, uiterlijk twee (2) dagen voor aanvang van de werkzaamheden, opgave te doen van de nieuwe medewerk(st)er(s) en hun antecedenten. Uitgezonderd zijn inval medewerkers ingeval van ziekte.	X	X
4.13	Gevonden voorwerpen dienen onverwijld te worden bezorgd bij de aangewezen contactpersoon of (bij afwezigheid) bij de leidinggevende van de Opdrachtnemer waarna deze aan Opdrachtgever wordt overhandigd. Een vindersloon wordt niet gegeven.	X	X
4.14	Het is Opdrachtgever toegestaan personeel van Opdrachtnemer toegang tot het gebouw te ontzeggen, om haar motiverende redenen.	X	X
4.15	Het is Opdrachtnemer en diens personeel niet toegestaan kopieerapparaten, telefoons en andere communicatiemiddelen van Opdrachtgever te gebruiken, anders dan in noodgevallen.	X	X
4.16	Medewerkers dienen in het bezit te zijn van het door het bedrijf uitgegeven legitimatiebewijs.	X	X
4.17	De opdrachtnemer dient voor alle medewerkers (eigen medewerkers en de medewerkers in dienst van de gemeente) herkenbare en uniforme bedrijfskleding te laten dragen.	X	X
4.18	Het is de medewerkers van de opdrachtnemer verboden te roken anders dan op de daarvoor bestemde plekken, indien aanwezig. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.	X	X
4.19	Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor de begeleiding en aansturing van de medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.	X	X
4.20	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle uitgevoerde werkzaamheden en dus ook voor werkzaamheden uitgevoerd door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.	X	X
4.21	Van Opdrachtnemer wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de ARBO-wetgeving en Opdrachtnemer dient VCA of gelijkwaardig gecertificeerd te zijn. De medewerkers dienen de cursus basisveiligheid m.b.t. werken op hoogte te hebben gevolgd.	X	X
4.22	Opdrachtnemer dient te beschikken over een certificering van de brancheverenigingSchoonmaak en Interieurverzorging (SIEV), of vergelijkbaar.	X	
4.23	Opdrachtnemer dient te beschikken over een certificering van de brancheverenigingvoor glasbewassing (BVG), of vergelijkbaar.		X

4.24	Indien de medewerkers in dienst van de gemeente Midden-Delfland aangeven dat zij in dienst willen treden van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer de betreffende medewerker(s) over te nemen.	X	
4.25	Bij gunning dient de Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf toe te passen. Het risico van overname ligt volledig bij de Opdrachtnemer.	X	

5. COMMUNICATIE

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever:

ID	Omschrijving	Perceel 1	Perceel 2
5.1	Gedurende de gehele contractperiode, zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden.	X	X
5.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het uitvoerende werk.	X	X
5.3	Inschrijver dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één (1) vast overkoepelend contactpersoon aan te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst. Indien de contactpersoon met vakantie of ziek is dient dit, in het geval van vakantie, tijdig gecommuniceerd te worden.	X	X
5.4	De gemaakte afspraken met de overkoepelende contactpersoon worden vastgelegd in een logboek, opgesteld door Opdrachtnemer.	X	X
5.5	Een door Opdrachtgever aan te wijzen medewerker fungeert als aanspreekpunt bij uitvoeren schoonmaak- en glasbewassingswerkzaamheden voor de Bode.	X	X
5.6	Opdrachtnemer controleert samen met het door Opdrachtgever aan te wijzen aanspreekpunt na uitvoering van de werkzaamheden de resultaten van de werkzaamheden. Het resultaat van deze controle wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in het logboek.	X	X
5.7	Opdrachtnemer heeft periodiek (voor perceel 1 minimaal twee (2) keer per jaar, voor perceel 2 minimaal één (1) keer per jaar) overleg met opdrachtgever inzake de schoonmaakkwaliteit en andere zaken betreffende uitvoering van de overeenkomst. Hierbij vindt tevens een evaluatie plaats van de binnengekomen opmerkingen en besluiten die worden genomen inzake bijsturing van de kwaliteit en dienstverlening.	X	X
5.8	Opdrachtnemer doet verslag van de bijeenkomst zoals genoemd in eis 5.7, welke door beide partijen voor akkoord wordt ondertekend.	X	X
5.9	Dagelijks contact inzake klachten, verzoeken, manco's en gebreken, vindt plaats via het logboek dat door Opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld.	X	
5.10	Van elk telefonisch contact wordt door Opdrachtnemer een gespreksnotitie gemaakt.	X	X
5.11	Afspraken worden schriftelijk vastgelegd door Opdrachtnemer, waarvan beide partijen een exemplaar bezitten.	X	X

6. ADMINISTRATIE EN FACTURATIE

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan administratieve handelingen en facturatie aan Opdrachtnemer:

ID	Omschrijving	Perceel 1	Perceel 2
6.1	Wekelijks dient Opdrachtnemer de werkzaamheden schriftelijk te laten accoderen middels een prestatieverklaring bij de Bode van Opdrachtgever. Dit dient meegestuurd te worden bij de facturatie.	X	
6.2	Bij het uitvoeren van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer de werkzaamheden te laten accoderen middels een prestatieverklaring bij de Bode van Opdrachtgever. Dit dient meegestuurd te worden bij de facturatie.		X
6.3	Opdrachtnemer dient op dagelijkse basis bij te houden welke werkzaamheden en hoeveel uren de schoonmaakmedewerk(st)ers gewerkt hebben. Wekelijks dient dit overzicht ter controle voorgelegd te worden aan de bode, waarna akkoord gegeven wordt.	X	
6.4	Voor het uitvoeren van de regiewerkzaamheden dient in de offerte de door u gehanteerde uurtarieven te worden opgenomen. Onder regiewerkzaamheden wordt verstaan alle extra werkzaamheden welke niet in het werkzaamheden overzicht zijn opgenomen. Hieronder valt bijvoorbeeld het extra waxen van de vloer op aanvraag van Opdrachtgever.	X	X
6.5	Opdrachtgever zal facturen enkel verwerken wanneer deze toegestuurd worden onder vermelding van de juiste factuurnummers en overige factuurgegevens en met een toegevoegde prestatieverklaring. Na definitieve gunning zullen deze gegevens aan Opdrachtnemer verstrekt worden.	X	X
6.6	Opdrachtgever geeft het aan als er extra werkzaamheden gedaan moeten worden of als het werk niet goed verricht is. Dit dient te worden aangegeven bij een coördinator van Opdrachtnemer, welke de medewerkers aanstuurt. Indien werkzaamheden niet voldoen aan het gestelde kwaliteitsniveau dient Opdrachtnemer dit kosteloos te herstellen.	X	X

7. DUURZAAMHEIDSEISEN

Opdrachtgever stelt de volgende duurzaamheidseisen aan Opdrachtnemer:

ID	Omschrijving	Perceel 1	Perceel 2
7.1	Opdrachtnemer dient geen overbodige schoonmaakmiddelen te gebruiken.	X	X
7.2	Opdrachtnemer dient zo veel mogelijk gebruik te maken van ecologische producten.		X
7.3	Opdrachtnemer dient te zorgen voor een minimale CO2-uitstoot bij zowel het voorbereiden als het uitvoeren van de werkzaamheden.	X	X
7.4	Om uitstoot te verlagen dienen de medewerkers van opdrachtnemer niet meer dan 50km te reizen naar opdrachtgever.	X	X
7.5	Opdrachtgever biedt medewerkers een mogelijkheid tot duurzaam vervoer naar de locatie(s) van opdrachtgever.	X	X

Met opmerkingen [J3]: De werknemers bedoel je?

8. VEILIGHEIDSEISEN

Opdrachtgever stelt de volgende veiligheidseisen aan Opdrachtnemer:

ID	Omschrijving	Perceel 1	Perceel 2
8.1	De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst. Indien de opdrachtgever dit wenst, is de opdrachtnemer verplicht een geheimhoudingsverklaring af te geven van zijn medewerkers.	X	X
8.2	Indien ten gevolge van onzorgvuldigheid door het personeel van de opdrachtnemer het brandalarm wordt geactiveerd zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtnemer. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer hierover schriftelijk informeren en de kosten desgewenst verrekenen met het eerstvolgende maandbedrag.	X	X
8.3	Van de door Opdrachtnemer gebruikte schoonmaakmiddelen dient een aantoonbaar veiligheidsblad op de locaties aanwezig te zijn. Daarnaast dient een duidelijke instructie aan alle medewerk(st)ers gegeven te worden over de werking en gebruikswijze van schoonmaakmiddelen en beschermingsmiddelen.		X
8.4	Opdrachtgever levert de documenten over het gebruik van de schoonmaakmiddelen. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om de medewerkers, op basis van deze documenten, juist te instrueren en te borgen dat dit correct wordt uitgevoerd.	X	
8.5	Opdrachtnemer dient in de ruimte waar de vloer een vochtige bewerking ondergaat een waarschuwingsbord(en) te plaatsen. Deze borden zijn op locatie aanwezig.	X	X
8.6	Opdrachtnemer werkt via de geldende veiligheidseisen.	X	X
8.7	Na gunning dient voor de glasbewassing een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. Hierbij dienen alle afspraken uit de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E in acht genomen te worden. Een kopie van de RI&E dient zowel bij de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer in bezit te zijn. De RI&E zal uiterlijk één week voor de start van de glasbewassingswerkzaamheden aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden.		X
8.8	De opdrachtgever verstrekt direct na gunning de voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de opdrachtnemer, alsmede de huisregels die van toepassing zijn op de locaties van de opdrachtgever, aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verplicht deze voorschriften na te leven en zal zijn medewerkers op een goede en adequate wijze instrueren en begeleiden bij de toepassing van deze voorschriften. Daarnaast zal de opdrachtnemer de algemeen van toepassing zijnde wettelijke veiligheidsvoorschriften en regelgeving naleven.	X	X