

Bijlage 1 Programma van eisen Aanbesteding Schoonmaakdiensten

In de onderstaande tabel zijn de minimeisen beschreven waaraan Inschrijver, Opdrachtnemer en de dienstverlening aan moet voldoen.

Algemene Eisen		Akkoord
1.	Inschrijver is in staat om de gevraagde dienstverlening t.b.v. Stichting Omrop Fryslân te verzorgen conform de in het beschrijvend document en bijlage gestelde eisen en voorwaarden.	Ja/Nee
2.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden beschreven in het beschrijvend document, bijlage en de conceptovereenkomst.	Ja/Nee
3.	De Inschrijving is een "best-bid", dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.	Ja/Nee
4.	Vanuit de Opdrachtnemer, zijn onderneming, medewerkers, onderaannemers of hulppersonen wordt geen publiciteit gegeven aan of over de uitvoering van de Opdracht, anders dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever	Ja/Nee
5.	De offerte is in de Nederlandse taal opgesteld. Ook het contracteren geschiedt in de Nederlandse taal.	Ja/Nee
6.	De Opdrachtnemer zal in zijn Inschrijving c.q. latere offerte(s) geen algemene voorwaarden opnemen of hiernaar verwijzen.	Ja/Nee
7.	Inschrijver handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Inschrijver ter beschikking gesteld, zullen anders dan op een door de Algemene verordening gegevensbescherming toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever behandelt alle door Inschrijver verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de Algemene verordening gegevensbescherming.	Ja/Nee
8.	Inschrijver kan een verplichting uit hoofde van de overeenkomst alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever overdragen aan een derde. Aan de toestemming kan Opdrachtgever voorwaarden verbinden.	Ja/Nee
9.	Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van derden, uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd. Daarbij dient u de eventuele onderaannemers vooraf schriftelijk kenbaar te maken bij de Opdrachtgever.	Ja/Nee
10.	Inschrijver verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst.	Ja/Nee
11.	Indien deze overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, dan zal Opdrachtnemer meewerken om te komen tot een effectieve transitieperiode en overdracht in samenwerking met een eventuele nieuwe contractpartij en rekent geen kosten voor de (dossier)overdracht en de daarbij behorende administratieve handelingen.	Ja/Nee

Eisen aan de dienstverlening		
1.	Opdrachtnemer kan alle in de aanbestedingsdocumenten genoemde diensten leveren.	Ja/Nee
2.	Opdrachtnemer zet voor de duur van de overeenkomst dezelfde contactpersonen in.	Ja/Nee
3.	Bij verzuim of verlof regelt Opdrachtnemer vaste vervanging. Opdrachtgever heeft vooraf het recht op een gesprek en instemming met de vaste vervanging	Ja/Nee
4.	Opdrachtgever wordt direct geïnformeerd in het geval van verzuim of afwezigheid van de vaste contactpersonen.	Ja/Nee

5.	Indien blijkt dat Opdrachtnemer niet in staat is (een deel van) de opdracht (naar tevredenheid) uit te voeren, of als er andere bezwaren zijn tegen samenwerking met een persoon, treden partijen met elkaar in overleg.	Ja/Nee
6.	Er vindt op reguliere – nader af te spreken – afstemming over de dienstverlening plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.	Ja/Nee
7.	Opdrachtnemer verzorgt periodiek – nader af te stemmen – een digitale managementrapportage.	Ja/Nee
8.	Opdrachtnemer verzorgt en implementeert een digitale omgeving en logboek waarin naast de maandelijkse DKS-resultaten, gespreksverslagen, meldingen en managementinformatie wordt bijgehouden. Maandelijkse uitvoer van een DKS door Opdrachtnemer is onderdeel van de dienstverlening.	Ja/Nee
9.	Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de Opdrachtnemer in een duidelijke en overzichtelijke taakplanning verwerkt te worden. In de implementatieperiode, voorafgaand aan ingangsdatum contract, dient Opdrachtnemer deze werkprogramma's aan Opdrachtgever aan te leveren.	Ja/Nee
10.	Opdrachtnemer dient binnen 6 weken na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat er een jaarplanning voor de periodieke werkzaamheden wordt aangeleverd.	Ja/Nee
11.	Reguliere controles 2x per jaar VSR-kwaliteitsmetingen inclusief inventarisatie door Opdrachtnemer. Alle ruimtegroepen worden gecontroleerd gedurende deze controlemeting. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht. Uiterlijk een dag van tevoren worden Opdrachtnemer en Opdrachtgever via de mail op de hoogte gesteld dat er een kwaliteitsmelding gepland is. Per jaar vindt er minimaal één onaangekondigde meting plaats.	Ja/Nee
12.	Her-controles Wanneer een VSR-kwaliteitsmeting wordt beoordeeld als onvoldoende, volgt een her-controle, hierbij worden opnieuw alle ruimtegroepen gecontroleerd. De kosten voor een her-controle komen voor rekening van de Opdrachtnemer.	Ja/Nee
13.	Opdrachtgever mag naar eigen inzicht extra VSR -KMS kwaliteitsmetingen uit laten voeren door een onafhankelijke partij. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden als bij een geplande VSR-kwaliteitsmeting. De kosten voor een her-controle zijn voor Opdrachtnemer.	Ja/Nee
14.	Twee maanden na de start van de schoonmaakwerkzaamheden wordt de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud bepaald aan de hand van een VSR-inventarisatie. Gedurende de contractperiode wordt de geleverde schoonmaakdienstverlening minimaal tweemaal per jaar door Opdrachtnemer gecontroleerd volgens het VSR-kwaliteitmeetsysteem, beschreven in Nen-Norm 2075.	Ja/Nee
15.	Het huidige bestek, bijlage 6 dient als basis voor de uiteindelijke dienstverlening, alle genoemde werkzaamheden worden opgenomen in het definitieve werkprogramma. Per ruimtengroep is het kwaliteitsniveau bepaald: • Verkeersruimten : AQL 7% • Kantoorruimten : AQL 7% • Sanitaire ruimten : AQL 4% Opdrachtnemer kan Opdrachtgever jaarlijks adviseren over aanpassingen van de AQL-norm. Opdrachtgever is echter niet gehouden om dit advies op te volgen.	Ja/Nee
16.	Reikhoogte is 2,20 meter ten behoeve van stof, vlek en vingertasten verwijderen. Reikhoogte periodiek werk is tot plafondhoogte.	Ja/Nee
17.	Middelen en Materialen Aanleveren en aanvullen en opslaan door Opdrachtnemer Machines Aanleveren en onderhouden door Opdrachtnemer Werkwagen Aanleveren en onderhouden door Opdrachtnemer Werkkasten Aanwezig bij Opdrachtgever Opslagruimte Aanwezig bij Opdrachtgever Elektriciteit en water Aanwezig en beschikbaar gesteld door Opdrachtgever Wasmachine Niet aanwezig op locatie Opdrachtgever	Ja/Nee

Duurzaamheids Eisen		
1.	Milieumanagementsysteem Inschrijver beschikt over een milieumanagementsysteem zoals ISO 14001, EMAS of gelijkwaardig voor het behandelen van milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten.	Ja/Nee
2.	Schoonmaakmiddelen De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.	Ja/Nee
3.	Schoonmaakmiddelen De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voor-bevochtigde producten en producten die voor het impregneren en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces).	Ja/Nee
4.	Schoonmaakmiddelen Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hierom nadrukkelijk is verzocht door Opdrachtgever.	Ja/Nee
5.	Schoonmaakmiddelen 100 % van alle handzeep, die de inschrijver levert, voldoet aan de technische eisen van de EU-milieukeur voor cosmetische producten die worden af-, uit- of weggespoeld, of een gelijkwaardig ISO type I milieukeurmerk. 100% van alle textielhanddoekrollen die de inschrijver levert, voldoet aan de technische eisen van de EU-milieukeur voor textielproducten, of een gelijkwaardig ISO type I milieukeurmerk. 100% van alle tissuepapierproducten die de inschrijver levert, zijn in overeenstemming met de eisen van een ISO type I milieukeurmerk.	Ja/Nee
6.	Gebruik bulkverpakkingen Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.	Ja/Nee
7.	Doseersystemen Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruikoplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.	Ja/Nee
8.	Vloeronderhoud Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.	Ja/Nee
9.	Milieubelasting Opdrachtnemer stelt binnen een half jaar na contractering, in samenspraak met Opdrachtgever, een verbeterplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode en binnen de kaders van het contract, de milieubelasting van	Ja/Nee

	de aan de opdracht gerelateerde werkzaamheden verminderd of voorkomen wordt. In het verbeterplan worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen: • energie- en watergebruik; • afval en afvalscheiding; • verpakkingen; • gebruik van reinigingsmiddelen; • aan opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen); • opleiding en werkinstructies personeel. Voor de genoemde onderwerpen wordt de milieubelasting gedefinieerd en waar mogelijk gekwantificeerd, worden doelstellingen vastgesteld en worden maatregelen geformuleerd om de doelstellingen te realiseren.	
10.	Verpakkingen Inschrijver dient na contractering een toelichting te geven op de verpakingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.	Ja/Nee
11.	Verpakkingen Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.	Ja/Nee
12.	Social return Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: • totaal aantal ingezette SR medewerkers • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over deze periode gehaalde waarde van de aanneemsom.	Ja/Nee
13.	Afvalinzameling Opdrachtnemer dient alle afval- en papierbakken te ledigen per schoonmaakbeurt en de inhoud dient te worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s) bij een centrale milieustraat buiten het gebouw. Opdrachtnemer is verplicht om samen met de cateraar en afvalverwerkingspartner overleg te voeren over de wijze waarop afvalinzameling effectiever uitgevoerd kan worden.	Ja/Nee

Communicatie eisen		
1.	Bereikbaarheid bij calamiteiten Opdrachtnemer dient een calamiteitennummer te hebben dat 24 uur per dag bereikbaar is. In geval van nood wil Opdrachtgever altijd een calamiteit kunnen melden.	Ja/Nee
2.	Managementrapportage en overlegstructuur De op te leveren managementrapportages worden met Opdrachtgever in overleg afgestemd. De insteek van de op te leveren rapportages is het achterhalen van de resultaten ten behoeve van de KPI's, en andere invullingen van wensen en eisen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst vinden op jaarbasis de volgende overleggen overeengekomen: <i>Strategisch: 1x per jaar</i> <i>Tactisch en Operationeel: 4 x per jaar</i>	Ja/Nee
3.	Klanttevredenheidsonderzoek Opdrachtnemer toetst jaarlijks, in overleg met opdrachtgever, de klanttevredenheid van de medewerkers van de opdrachtgever ten behoeve van de schoonmaakdienstverlening.	Ja/Nee
4.	Rapportage DKS- controle Opdrachtnemer zal elke maand een DKS-controle uitvoeren en rapporteert deze aan opdrachtgever.	Ja/Nee

Personeelseisen		
1.	VOG-verklaring Opdrachtnemer is verplicht om van al het personeel voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden een kopie van de VOG- verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) te bewaren. De bewaarde VOG moet, net als het identiteitsbewijs, op verzoek (digitaal) getoond kunnen worden aan Opdrachtgever. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.	Ja/Nee
2.	Scholing Het schoonmaakpersoneel dient periodiek te worden geschoold in de diverse taken. De scholing moet gaan over: <i>de schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering; -apparatuur en -machines; afvalbeheer; en gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. zuinig rijden</i> (van toepassing op personeelsleden die in het kader van de schoonmaakdienst een voertuig besturen). Inschrijver houdt van deze scholing een overzicht bij ten behoeve van Opdrachtgever.	Ja/Nee
3.	Opleidingseisen leidinggevende Voor de leiding en voorwerkers geldt dat deze, bij aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de diploma's: "Basisvakopleiding algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevenden Schoonmaakonderhoud" en RAS-diploma "DKS", of vergelijkbaar.	Ja/Nee
4.	Opleidingseisen uitvoerend personeel Uitvoerend personeel dient in het bezit te zijn van de Basisvakopleiding algemene schoonmaak. Erkende opleiding van de S.V.S of gelijkwaardig. Indien men niet in het bezit is van het diploma dient men maximaal zes maanden na aanvang opgeleid te zijn met ontvangst diploma.	Ja/Nee
5.	Bedrijfskleding Opdrachtnemer verschaft zijn personeel representatieve werkkleding (o.a. werkschoenen, -kleding en gehoorbescherming) en ziet erop toe dat deze werkkleding in het gebouw wordt gedragen tijdens de werkuren. Deze werkkleding dient herkenbaar te zijn als bedrijfskleding van het bedrijf.	Ja/Nee
6.	Telefoon De medewerkers van opdrachtnemer mogen geen gebruik maken van telefoons, koptelefoons computerapparatuur, kopieerapparatuur e.d. in de gebouwen van opdrachtgever. Het gebruik van de telefoon is bij noodsituaties toegestaan.	Ja/Nee

Financiële Eisen		
1.	Alle op te geven prijzen/tarieven zijn in euro's, exclusief btw en inclusief alle overige kosten. Opdrachtnemer specificeert (indien van toepassing) welk btw-bedrag van toepassing is.	Ja/Nee
2.	Alle tarieven zijn vast gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Wel kan er jaarlijks op basis van de CAO Schoonmaak directe loonkosten een prijswijziging plaatsvinden. De indexering dient 2 maanden van tevoren aangegeven te worden bij de Opdrachtgever en wordt bij goedkeuring vanuit de Opdrachtgever doorgevoerd.	Ja/Nee
3.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de contractperiode, Opdrachtnemer uit te nodigen om aanvullende eenheidsprijzen op te geven voor aanvullende activiteiten.	Ja/Nee
4.	Alle door Opdrachtnemer verstrekte (uur)tarieven zijn all-in. Exclusief btw.	Ja/Nee

Facturatie Eisen		
1.	Opdrachtnemer factureert uitsluitend in digitaal pdf-bestand, door middel van 1-maandelijke gespecificeerde verzamelfactuur	Ja/Nee
2.	Opdrachtnemer stelt een factuur op met minimaal de volgende gegevens: • <i>Kostenplaats</i> • <i>Factuurdatum;</i> • <i>Specificatie werkzaamheden</i> • <i>Totaalbedrag inclusief en exclusief btw;</i> • <i>Btw-percentage en Btw-bedrag.</i>	Ja/Nee
3.	Kosten op basis van nacalculatie komen alleen voor vergoeding in aanmerking indien hiervoor vooraf toestemming wordt gegeven door de Opdrachtgever, bv. in geval van meerwerk.	Ja/Nee
4.	De betalingstermijn voor Opdrachtgever is 30 dagen na ontvangst correcte factuur.	Ja/Nee
5.	Facturen dienen digitaal gericht te worden aan de daartoe aangewezen financiële administratie van de Opdrachtgever.	Ja/Nee
6.	Bij een geschil over de factuur is Opdrachtgever niet gehouden aan verhogingen of boetes en treedt de contactpersoon van de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen in overleg nadat het geschil door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer is gemeld.	Ja/Nee

Ondertekening Inschrijver

Plaats en datum:

Naam:

Functie:

Onderneming:

Handtekening: