

# Programma van eisen

## Schoonmaakdiensten i.h.k.v. vluchtelingenopvang IJsselmeer 30

### Kenmerk:

Het programma van eisen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimumeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimumeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

### 1. Algemene eisen

1.1 Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen inclusief alle wijzigingen die voortvloeien uit de nota('s) van inlichtingen.

1.2 Alle contacten met opdrachtgever dienen door gegunde opdrachtnemer (leidinggevende en accountverantwoordelijke) in correct en verstaanbaar Nederlands te geschieden.

1.3 De opdrachtgever wil dat haar overeenkomst regelmatig geëvalueerd wordt.

Opdrachtnemer levert voor de overleggen een managementrapportage, met hierin minimaal de volgende informatie:

- Ingezette uren per locatie;
- 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.

Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben de frequentie van de overleggen aan te passen indien deze behoefte bestaat. Tussen opdrachtgever en de accountverantwoordelijke van de opdrachtnemer is de overlegfrequentie:

De eerste twee jaar van de looptijd van de overeenkomst **eenmaal per kwartaal**.

De volgende jaren minimaal **tweemaal per jaar**.



Daarnaast is er een gezamenlijk overleg **tweemaal per jaar** met alle locaties, met leidinggevende van de opdrachtnemer.

**Iedere twee maanden** zal er per locatie een overleg plaatsvinden tussen de leidinggevende van schoonmaak, de lokale contactpersoon van de opdrachtgever en een eventuele externe adviseur.

1.4 Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van eventuele activiteiten/bijzonderheden op een van de locaties en houdt hier bij het uitvoeren van de werkzaamheden rekening mee. Op verzoek van opdrachtgever kunnen werkzaamheden op afwijkende tijdstippen uitgevoerd worden.

1.5 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).

## 2. Arbo- en milieueisen / duurzaamheid

2.1 Medewerkers van opdrachtnemer die de gebouwen van opdrachtgever betreden dienen op eerste verzoek daartoe een VOG (verklaring omtrent gedrag) te kunnen overhandigen, 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.

2.2 Medewerkers van opdrachtnemer zijn bekend met de ARBO-wetgeving, beschikken over de juiste beschermingsmiddelen (indien van toepassing) en maken hier gebruik van.

2.3 Medewerkers van opdrachtnemer zijn op de hoogte van werkafspraken en geldende procedures.

2.4 Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de opdrachtgever dragen medewerkers van opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van opdrachtnemer.

2.5 Door opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmiddelen zijn niet schadelijk voor de gezondheid en het milieu.

### 3. Niveau van dienstverlening

3.1 Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar middelen en benodigdheden hierop af.

3.2 Facturatie geschiedt maandelijks (1x per maand) digitaal een factuur, achteraf op basis van de werkelijke en juiste werkzaamheden, op basis van een afname-overzicht met uitsplitsing uitgevoerde werkzaamheden. Facturen moeten per locatie worden ingediend.

3.3 Facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur:

- 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; Het mag 1 factuur zijn, maar dan wel met uitsplitsing kosten 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.

3.4 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.

3.5 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.

3.6 De opdrachtgever wijst 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.

3.7 Het kan zijn dat medewerkers van opdrachtnemer beschikking krijgen tot toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes. Indien dit het geval is zal de betreffende medewerker voor ontvangst een verklaring van ontvangst ondertekenen.

3.8 Toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes zijn niet overdraagbaar zonder toestemming van opdrachtgever.

3.9 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.

3.10 Bij beëindiging van de overeenkomst dienen alle toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes weer bij opdrachtgever ingeleverd te worden.

## 4. Eisen schoonmaak

4.1 Opdrachtnemer houdt zich bij het uitvoeren van de werkzaamheden aan het bijgevoegde schoonmaakprogramma van opdrachtgever. Er is tevens een plattegrond van het gebouw bijgevoegd (zie bijlagen).

Begane grond: hal, kantoorruimte, sanitaire ruimten, verblijfsruimte, kantine, alle vloeren. Kortom, alle ruimten op de begane grond, met uitzondering van de aanrechten en kookplaten. Deze moeten door bewoners zelf schoongemaakt worden.

1<sup>e</sup> t/m 3<sup>e</sup> verdieping: trappenhuisen, nalopen sanitair en bijvullen artikelen en de gangen. De kamers dienen schoongemaakt te worden door bewoners zelf, evenals de toiletten en douches op dagelijkse basis. Het locatiemanagement zal daar strikt op toezien. Dagelijks even controleren van het sanitair is wenselijk maar dus niet intensief schoonmaken.

Glasbewassing: alle ramen/deuren BG en verdiepingen. Dit bedraagt in totaal 242m<sup>2</sup> glas, twee keer per jaar of incidenteel tussentijds op aangeven van opdrachtgever.



Het gebouw is niet toegankelijk wegens verbouwing. Uw offerte dient gebaseerd te zijn op het aantal aangegeven vierkante meters op bijgevoegde plattegronden.

4.2 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers, die ingezet worden op locatie van opdrachtgever, op de hoogte zijn van de schoonmaakprogramma's. Wanneer een medewerker van opdrachtnemer bij het uitvoeren van werkzaamheden een defect aantreft, dan maakt zij hier direct melding van bij opdrachtgever.

4.3 Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen per locatie overeenkomen op welke tijdstippen de werkzaamheden op die betreffende locatie plaats kunnen vinden, bij voorkeur tussen 8.00 en 15.00.

4.4 Indien de medewerker van de opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden bij een verlaten ruimte zaken tegen komt, als zijnde een open raam, leeg koffiekopje, o.i.d. dan wordt er een proactieve houding van de werknemer verwacht en worden deze respectievelijk dichtgedaan/ opgeruimd.

4.5 Bij schoonmaken van vloeren plaatst de medewerker van opdrachtnemer een waarschuwingsbord op het moment dat de vloer nat wordt gereinigd.

4.6 Opdrachtnemer houdt op locatie van opdrachtgever een (digitaal) logboek bij. 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.

4.7 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).

4.8 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 werkomgeving) worden geboden.

4.9 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.

4.10 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 kan wisselen met een nieuwe. De schoonmaakkar moet bij aanvang nieuw zijn en gevuld zijn met alle benodigde middelen.

4.11 Opdrachtnemer zorgt voor het bijvullen van de sanitaire disposables: toiletpapier, handzeep en handdoeken en eventueel anderen. Opdrachtnemer draagt ook zorg voor het bestellen van de sanitaire disposables. Indien een medewerker van opdrachtgever constateert dat iets bijgevuld moet worden, wordt hiervan melding gemaakt bij opdrachtnemer zodat deze kan zorgen voor het bijvullen.

4.12 Wanneer sanitaire voorzieningen defect zijn, zorgt opdrachtnemer voor vervanging hiervan. Indien een medewerker van opdrachtgever constateert dat iets defect is, wordt hiervan melding gemaakt bij opdrachtnemer, zodat deze kan zorgen voor vervanging.

4.13 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.

4.14 Kasten hoeven alleen aan de buitenkant gereinigd te worden door opdrachtnemer.

## 5. Eisen glasbewassing

5.1 Glasbewassing (binnen) geschiedt tweemaal per jaar of op aangeven van opdrachtgever.

5.2 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.

5.3 Bij het inzetten van ladders ten behoeve van de glasbewassing dragen medewerkers van opdrachtnemer zorg voor een veilige werkomgeving henzelf, de medewerkers van opdrachtgever en bewoners.

5.4 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.



5.5 Na het uitvoeren van de glasbewassing dienen ook eventueel bevuilde vensterbanken, kozijnen, muren en deuren gereinigd te worden.

5.6 Ruiten dienen na uitvoering van de glasbewassing streeploos schoon te zijn.

5.7 inschrijver dient rekening te houden met glasbewassing van 242m<sup>2</sup>. Op het prijzenblad dient de prijs aangegeven te worden.