

Bijlage 3 Programma van eisen

Eisen dienstverlening

Algemene eisen uitvoering dienstverlening	
Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn met en zich te houden aan de voor de uitvoering van de werkzaamheden relevante wettelijke voorschriften en beschikkingen van overheidswege, voor zover deze op de dag van aanbesteding in werking zijn getreden of nadien in werking treden. Uit naleving van deze voorschriften en beschikkingen voortkomende kosten en volgen kunnen in overleg worden doorbelast aan Opdrachtgever. Dit kan uitsluitend na schriftelijke goedkeuring vanuit de Opdrachtgever. Uit de naleving van deze voorschriften en beschikkingen voortkomende kosten en gevolgen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
2.	Bij de uitvoering van de werkzaamheden zal Opdrachtnemer te allen tijde voldoen aan de (veiligheids-)eisen, zoals deze in de Arboret en andere toepasselijke regelgeving, zijn en/of worden opgesteld.
3.	Opdrachtgever hecht waarde aan hygiënische werk- en verblijfsruimten. De Opdrachtnemer dient proactief te zijn en dient zijn kennis en expertise aan te wenden om aan te tonen dat hij als verlengstuk van de Opdrachtgever kan functioneren. De verschillende locaties met hun specifieke inrichting en toepassingen verdienen ook een specifieke en specialistische benadering.
4.	De werkzaamheden worden beschreven in zogenoemde (schoonmaak)werkprogramma's (bijlage 12 Werkprogramma's en uitleg bij invultabellen). In een werkprogramma staat aangegeven per element en per onderdeel van het betreffende element, welke handelingen dienen te worden uitgevoerd. Elke handeling kent aansluitend een <u>resultaatverwachting</u> .
5.	De Opdrachtgever verwacht daarnaast een juiste inzet van materialen, middelen en machines, constante aanlevering van verbruiksgoederen (alle benodigde verbruiksgoederen, waaronder plastic zakken, vuilniszakken, eventueel te vervangen toiletborstel, bijvullen zeepdispensers, papieren handdoekjes, toiletpapier, luchtverfrissers etc.), regelmatig overleg en controle van de eigen werkzaamheden.
6.	Het verzorgen en bijvullen van de koffieautomaten op drie locaties (twee (2) locaties in Doetinchem en één (1) Harderwijk) dient dagelijks uitgevoerd te worden door de Opdrachtnemer. Verdere instructies hierover wordt nader toegelicht.
7.	Op de locatie(s) van de opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De Opdrachtnemer neemt deze op in het gebouwinformatieboek. Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na schriftelijke goedkeuring vooraf door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De opdrachtgever stelt, indien mogelijk, opslagruimte gratis ter beschikking. Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de Opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
9	Afvaltransport: afval wordt door Opdrachtnemer gescheiden ingezameld en na beëindiging van de schoonmaaktaak in de daarvoor bestemde afvalcontainers geplaatst (dus gescheiden inzamelen en per afvalsoort in de gescheiden bakken plaatsen).



Noord- en Oost-Gelderland

12	Opdrachtnemer draagt zorg voor zowel de interieur -als exterieurreiniging van glas.
	Opdrachtnemer dient de sanitaire voorzieningen schoon te houden, in te kopen en aan te vullen (denk aan o.a. zeepdispensers, papieren handdoekjes, toiletpapier, toiletverfrisser etc.) De voorraad wordt op locatie bijgehouden. Het voorraadniveau wordt in nadere werkafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.

Eisen met betrekking tot optionele dienstverlening

Optionele werkzaamheden	
Nr.	Eis
13	Het is mogelijk dat Opdrachtgever naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht (optioneel) aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en worden afgerekend. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het op afroep (stoom)reinigen van bureaustoelen, het op afroep reinigen van vlekken in vloerbedekking, en een dieptereiniging van de keuken. Het gaat dus niet om meerwerk, maar om optionele taken, waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoud om deze optionele taken ook bij een derde neer te leggen. De opdrachtverstrekking van optionele werkzaamheden wordt gedaan op basis van een offerteaanvraag.
14	Optionele werkzaamheden kunnen en dienen alleen uitgevoerd te worden na schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever en dient separaat conform de offerteaanvraag in rekening te worden gebracht, waarbij een door de Opdrachtgever afgetekende werkbon is bijgevoegd.

Werkdagen en werktijden

Beschikbaarheid panden	
Nr.	Eis
15	De werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), niet zijnde christelijke of nationale feestdagen. Per jaar zullen de verplichte sluitingsdagen aan Opdrachtnemer bekend worden gemaakt.
16	Indien de werkzaamheden op een verplichte sluitingsdag gepland staan, dienen deze werkzaamheden op een andere dag te worden uitgevoerd in overleg met Opdrachtgever, tenzij er sprake is van dagelijks schoonmaakprogramma.
17	De werkzaamheden dienen per locatie plaats te vinden op vaste werkdagen.
18	Op de locaties waar de werkzaamheden meerdere malen per week plaats dienen te vinden, dient het schoonmaakonderhoud te worden verspreid over de week.
19	De werkzaamheden mogen enkel doordeweeks aanvangen buiten kantooruren vanaf 17:00 tot en met 20:00 Hiervan kan uitsluitend in overleg incidenteel worden afgeweken.



Noord- en Oost-Gelderland

Eisen met betrekking tot kwaliteitsniveau -en bewaking

Kwaliteitsniveau -en bewaking			
Nr.	Eis		
20	Dagelijkse controle en borging van de kwaliteit wordt gedaan middels VSR DKS.		
21	Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van:		
	Ruimtecategorie	Percentage	
	Bureaunkamers, kantoorruimten en verkeersruimten	7%	
	Behandel -en spreekkamers	3%	
	Sanitaire ruimten	4%	
22	De kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening wordt beoordeeld conform NEN 2075: het VSR Kwaliteitsmeetsysteem. Door de Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke partij voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is vier (4) keer per jaar. De Opdrachtgever is gerechtigd om zonder opgaaf van reden van deze frequentie af te wijken.		
23	Gediplomeerde VSR-inspecteurs- en controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit conform NEN 2075.		
24	Opdrachtnemer kan minimaal 10 uur voor aanvang van de controle op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer wordt zodoende in de gelegenheid gesteld bij de kwaliteitsmeting aanwezig te zijn. Na afloop van elke kwaliteitsmeting zal na vijf (5) werkdagen, in volledige en ongewijzigde vorm, de rapportage ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtnemer.		
25	Indien op een kwaliteitsmeting een afkeur wordt behaald zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat binnen vijf (5) werkdagen na controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimte categorieën. Opdrachtgever brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de Opdrachtnemer. Indien het resultaat van de kwaliteitsmeting onvoldoende is/blijft, zal Opdrachtgever de onderstaande stappen hanteren:		
	Soort meting	Gevolgen	Sanctie 1 ^e aanleg
	Meting	Hermeting op alle ruimtecategorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage	Kosten hermeting
	1 ^e hermeting	Hermeting op alle ruimtecategorieën	Kosten hermeting
	2 ^e hermeting	Hermeting op alle ruimtecategorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage. PvA aanleveren bij contractmanager	Kosten hermeting en creditering 50% van het maandbedrag van de betreffende locatie
	3 ^e hermeting	Hermeting op alle ruimtecategorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage. PvA aanleveren bij contractmanager	Kosten hermeting en creditering 80% van het maandbedrag van de betreffende locatie
26	Indien blijkt dat binnen het derde termijn de afwijkingen niet hersteld zijn, kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen. Vóór de ingebrekestelling		



Noord- en Oost-Gelderland

	verzekert de Opdrachtgever zich ervan dat de onvoldoende schoonmaakkwaliteit niet het gevolg is van onvoldoende uitvoering van de eigen taken.
27	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt jaarlijks een belevingsmeter plaats onder de locatieverantwoordelijken en gebouwgebruikers van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal een vragenlijst indienen bij Opdrachtgever waarna de definitieve vragenlijst wordt samengesteld. De norm per belevingsmeting is minimaal het rapportcijfer 8.
28	Bij wijziging van personeel dienen de medewerkers goed ingewerkt te zijn door Opdrachtnemer. Hiermee wordt bedoelt dat het overeengekomen kwaliteitsniveau wordt gewaarborgd.
29	Personeel dat de dienst uitvoert, dient periodiek (bij)geschoold te worden in diverse taken. De scholing moet gaan over de gebruikte schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering; -apparatuur -en machines; afvalbeheer; en gezondheids-,veiligheids-en milieuaspecten. De Inschrijver houdt van deze scholing een overzicht bij ten behoeve van de Opdrachtgever en brengt Opdrachtgever op de hoogte van de bijscholingen.
30	Indien tijdens de looptijd van het contract door Opdrachtgever voor een ander kwaliteitsbeoordelingssysteem gekozen wordt, is Opdrachtgever gerechtigd deze van toepassing te laten zijn. Het voorgaande na schriftelijke mededeling aan Opdrachtnemer, tenminste twee (2) maanden voor ingangsdatum.

Eisen met betrekking tot toegang panden

Toegang panden	
Nr.	Eis
31	Afhankelijk van de locatie krijgt het in te zetten personeel een persoonsgebonden badge of een sleutel die gebonden is aan de locatie om toegang te verkrijgen. Elke in te zetten medewerker van de Opdrachtnemer dient bij toegang van de locatie bij binnenkomst op het systeem of via een logboek aan-en af te melden.
32	De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van een door Opdrachtnemer in te zetten (digitaal) systeem waarmee gemonitord kan worden of en hoe lang een medewerker is geweest op de locatie van de Opdrachtgever. Als er op de afgesproken tijden geen schoonmaakmedewerker zich meldt op locatie, dan dient er direct actie te worden ondernomen zodat de schoonmaak altijd gegarandeerd is. Deze informatie dient op verzoek van Opdrachtgever te allen tijde beschikbaar te zijn.
33	Voor ontvangst van sleutels/ toegangsbadges van toegangsdeuren zal door een medewerk(st)er van Opdrachtnemer een verklaring van ontvangst worden ondertekend.
34	Sleutels/ toegangsbadges van toegangsdeuren en inbraak- alarmcode zijn, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, niet overdraagbaar aan anderen.
35	In geval van verlies van, de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutel/ toegangsbadge, dient Opdrachtnemer dit terstond te melden aan Opdrachtgever. Bij verlies komen de vervangingskosten van sleutels/ toegangsbadges voor rekening van Opdrachtnemer inclusief eventueel alle daaruit voortvloeiende noodzakelijke andere gerelateerde te maken kosten.
36	Opdrachtnemer is verplicht bij beëindiging van de Overeenkomst alle ontvangen sleutels/ toegangsbadges en eventuele duplicaten, op de laatste werkdag in te leveren.

Algemene eisen medewerkers Opdrachtnemer

Eisen medewerkers Opdrachtnemer	
Nr.	Eis
37	Bij eventuele overname van het huidige personeel dient Opdrachtnemer dit te doen conform de CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.

Behorende bij het Aanbestedingsdocument Schoonmaakdiensten en glasbewassing , met kenmerk HSCDOC-1368817716-5862 t.b.v. GGD NOG.



Noord- en Oost-Gelderland

38	Indien bij beëindiging van de Overeenkomst medewerk(st)ers van Opdrachtnemer in aanmerking komen voor overname is de Opdrachtnemer verplicht binnen vijf (5) werkdagen na bekendmaking van niet-gunning de voor overname benodigde gegevens te verstrekken aan de gegunde partij, inclusief kopieën van de salarisstroken en arbeidsovereenkomsten van de betrokken medewerk(st)ers.
39	De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden betrouwbaar en vakbekwame medewerkers in. De medewerkers dienen in dienst te zijn van Inschrijver, waarmee tenminste op basis van de CAO voor Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijven, een schriftelijke arbeidsovereenkomst is aangegaan.
40	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan personeel te werk te stellen bij Opdrachtgever dat tevens een arbeidsovereenkomst heeft met Opdrachtgever of op uitzendbasis werkzaamheden verricht bij Opdrachtgever.
41	Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met een vaste pool medewerkers, waarbij maximaal 10% aan jeugdigen wordt ingezet.
42	Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de Opdrachtnemer, zorgt de Opdrachtnemer op dezelfde dag voor passende en sluitende vervanging ter continuering van de werkzaamheden en waarborging van de kwaliteit. Dit geldt voornamelijk voor de behandelruimtes. Indien dit niet haalbaar is dient de dienstverlening uiterlijk de volgende dag vóór openingstijd ingehaald te worden.
43	Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet, dient de Opdrachtnemer de naam mondeling aan de contactpersoon van Opdrachtgever bekend te maken en voor aanvang van de werkzaamheden dient dit ook schriftelijk te gebeuren.
44	Ten aanzien van de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) wordt de Opdrachtnemer aansprakelijk gehouden en dient deze voorhanden te zijn bij Opdrachtnemer. Een VOG van al het in te zetten personeel mag gedurende de looptijd van de Overeenkomst nooit ouder zijn dan twee (2) jaar. De kosten voor de Verklaring Omtrent het Gedrag zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
45	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het te werk gestelde personeel te allen tijde volledig op de hoogte is van het uit te voeren schoonmaakonderhoud.
46	Personeel van de Opdrachtnemer of eventueel bij de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen derden dienen te voldoen aan de volgende voorwaarden: • Personeel dient bij voorkeur de Nederlandse of Engels taal, zowel mondeling als schriftelijk, voldoende te beheersen om de werkzaamheden naar behoren uit te kunnen voeren; • Personeel dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren; • Personeel dient herkenbare en uniforme werkkleding te dragen. Op de werkkleding dient de naam/logo van het schoonmaakbedrijf duidelijk herkenbaar zichtbaar te zijn. Het dragen van caps, hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is, oordopjes e.d. zijn niet toegestaan; • Gebruik door het personeel van de Opdrachtnemer van kopieerapparatuur, telefoon, mobiele telefoon, computer, printer e.d. welke eigendom zijn van de Opdrachtgever is niet toegestaan; • Gebruik van de (eigen) mobiele telefoon is alleen in nood en in de pauze toegestaan; • Personeel dient over juiste arbeidsmentaliteit te beschikken. Dit betekent dat de Opdrachtgever verwacht dat de medewerkers in ieder geval gemotiveerd, proactief en productief zijn. Bij het niet voldoen aan bovenstaande is de Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie per direct te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. Zie bijlage 13 voor gedragscode derden.
47	De Opdrachtnemer dient op elk gewenst moment een actueel overzicht van alle tewerkgestelde medewerkers op de diverse locaties, met kopie van een geldig



Noord- en Oost-Gelderland

	legitimatiebewijs en VOG, aan Opdrachtgever te kunnen overleggen. Opdrachtgever zal hierbij de privacyregelgeving in acht nemen.
48	Indien een medewerk(st)er van de Opdrachtnemer, of eventueel bij de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen derden, zich schuldig maakt aan wangedrag, diefstal of ongeoorloofd gebruik van eigendommen van Opdrachtgever zal aan de betrokkene met onmiddellijke ingang het verdere verblijf in en de toegang tot het gebouw worden ontzegd. Tevens zal aangifte bij de politie worden gedaan.
49	Bij bezwaren van de Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van de Opdrachtnemer of eventueel bij de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen derden, heeft de Opdrachtgever het uitdrukkelijke recht om bepaalde personen, in alle redelijkheid, af te wijzen en zal de Opdrachtnemer terstond voor vervanging zorgdragen, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.
50	Minimaal 5% van de loonsom dient per jaar ingezet te worden voor Social Return On Investment. De Inschrijver verstrekt één (1) keer per jaar een verklaring waarin wordt aangegeven in hoeverre de Inschrijver aan het gevraagde percentage heeft voldaan en de ingezette arbeidskrachten die vallen in de doelgroepomschrijving (mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, waaronder bijvoorbeeld WIA/WAO, Wajong, Leerling BBL/BOL of WSW). In deze verklaring dient tevens het totaalbedrag te worden vermeld dat in het betreffende jaar besteed is aan Social Return. Dit totaalbedrag dient per ingezette arbeidskracht te worden gespecificeerd

Eisen met betrekking tot verplichtingen Opdrachtgever

Verplichtingen Opdrachtgever	
Nr.	Eis
51	De Opdrachtgever zorgt ervoor dat medewerkers van de Opdrachtnemer in het werkrooster aangegeven tijden vrije toegang hebben tot de relevante ruimten en voorzieningen en dat deze zodanig bereikbaar zijn dat het personeel meteen haar werkzaamheden kan aanvangen en naar behoren kan uitvoeren.
52	Opdrachtgever zal het voor de werkzaamheden benodigde water, elektriciteit en gas kosteloos ter beschikking stellen aan Opdrachtnemer.
53	De Opdrachtgever beschikt <u>niet</u> over schoonmaakmachines, was- en droogmachines, hoogwerkers, werkwagens en/of schoonmaakmiddelen. Er is <u>geen</u> mogelijkheid om was- en droogmachines in het hoofdgebouw van Opdrachtgever te plaatsen.
54	Opdrachtgever zal, in overleg en indien beschikbaar, Opdrachtnemer ruimten, zoals werkkasten en dergelijke voor materiaalopslag ter beschikking stellen. In de werkkasten mogen, naast de benodigde materialen en machines, uitsluitend werkvoorraden van schoonmaakmiddelen en sanitaire artikelen worden opgeslagen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voornoemde ruimten ordelijk, netjes en schoon blijven, dit ter genoegdoening van Opdrachtgever. Beschikbaar gestelde ruimten kunnen door Opdrachtgever gecontroleerd worden.
55	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen elkaar, op verzoek, alle voor een goed lopende operationele gang van zaken noodzakelijk zijnde gegevens verstrekken.

Communicatie

Communicatie	
Nr.	Eis
56	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de Overeenkomst één contactpersoon aan.
57	Dagdagelijkse communicatie en eventuele klachten verloopt via de facilitaire servicedesk van de Opdrachtgever.



Noord- en Oost-Gelderland

58	Tactisch en strategisch overleg dient in het eerste contractjaar vier (4) keer plaats te vinden. Vanaf het tweede contractjaar is dit minimaal half jaarlijks.
59	De leveranciersbeoordeling dient jaarlijks plaats te vinden.

Eisen met betrekking tot geheimhouding

Geheimhouding	
Nr.	Eis
60	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 en eventuele derden die door Opdrachtnemer ingezet worden, zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de Overeenkomst. Na opdrachtverlening dient Opdrachtnemer een verklaring hieromtrent in te vullen.