

BIJLAGE 7. PROGRAMMA VAN EISEN

Het programma van eisen 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	In de inschrijving gaat de inschrijver uit van het schoonmaakprogramma zoals opgenomen in Bijlage 10 .
1.2	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van activiteiten/bijzonderheden op locaties en houdt hier bij het uitvoeren van werkzaamheden rekening mee.
1.3	Schoonmaaktijden worden afgestemd op de gebruiksmomenten van de accommodaties, zodat de accommodaties schoon zijn vóór gebruik. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen per locatie overeenkomen op welke tijdstippen de werkzaamheden op die betreffende locatie plaats kunnen vinden. Opdrachtnemer is flexibel in het incidenteel wijzigen van schoonmaaktijden wanneer dit vanuit Opdrachtgever is gewenst.
1.4	Alle contacten met Opdrachtgever dienen door Opdrachtnemer (leidinggevende en accountverantwoordelijke) in correct en verstaanbaar Nederlands te geschieden.
1.5	Opdrachtgever kan binnen het contract op basis van de veranderingen in gebruik van de accommodaties, de dienstverlening overeenkomstig op- of afschalen, tegen het opgegeven tarief in het inschrijvingsbiljet. Opdrachtnemer kan hierop inspelen.
1.6	Gedurende contractperiode behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om locaties toe te voegen of te verwijderen. Toevoegen: Bij het toevoegen van de locatie wordt er op basis van de geoffreerde uurtarieven (Eventueel na indexering) en bestaande schoonmaakprogramma een offerte gemaakt voor de nieuwe locatie. Verwijderen: Bij het verwijderen van een locatie wordt het bedrag wat tot dan toe werd betaald voor de locatie in mindering gebracht op de factuur.
1.7	Sportaccommodaties en dorpshuizen worden 40 weken structureel schoongemaakt. Tijdens de 12 vakantieweken geldt een aangepast schoonmaakbeleid. Dit wordt per locatie afgestemd en brengt een extra kost met zich mee, gelijk aan de tarieven uit het inschrijfbiljet.
1.8	Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
1.9	De opdrachtnemer beschikt over genoeg (technische) kennis en kunde om de opdracht naar gevraagde dienstverlening en volgens het resultaat/handeling uit het schoonmaakprogramma (zie bijlage 10) ten uitvoering te brengen.
1.10	Eventuele boetes die aan opdrachtgever worden opgelegd wegens overtreding van de Wet arbeid vreemdelingen, Vreemdelingenwet, Wet op de Identificatieplicht en Wet Minimumloon en minimumvakantiebijslag in verband met de uitvoering van de Werkzaamheden (door bijvoorbeeld illegale tewerkstelling van personeel in dienst van Opdrachtnemer, illegaal verblijf, identiteitsfraude, uitbuiting, niet voldoen aan bewaar-, afmeld, inlichtingen, en administratieplicht) komen voor rekening van opdrachtnemer.

2. NIVEAU VAN DIENSTVERLENING

2.1	Medewerkers van de opdrachtnemer mogen alleen tijdens schoonmaakwerkzaamheden of daar direct aan gerelateerd, aanwezig zijn op de locatie van de opdrachtgever. Bij niet-naleving van locatieregels of instructies kan de opdrachtgever de betreffende medewerker de toegang ontzeggen.
2.2	Opdrachtnemer ontvangt de toegangssleutels en/of alarmcodes en ondertekent een verklaring voor ontvangst. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om deze toegangssleutels op een correcte manier te beheren en te verdelen onder medewerkers. Bij verlies moet onmiddellijk melding worden gemaakt bij de opdrachtgever, waarbij eventuele vervangings- en bijkomende kosten door verlies voor rekening van de opdrachtnemer komen. Bij beëindiging van de overeenkomst moeten alle toegangsmiddelen worden ingeleverd bij de opdrachtgever.
2.3	In alle objecten dienen werkroosters aanwezig te zijn op een plek die ook zichtbaar is voor gebruikers. De inhoud van het werkrooster komt overeen met de contractuele afspraken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vertaling van het schoonmaakprogramma uit Bijlage 2, naar de dagelijkse werkzaamheden.
2.4	Opdrachtgever mag personeel van opdrachtnemer tijdelijk andere werkzaamheden laten uitvoeren bij onvoorziene omstandigheden. Denk aan schoonmaakwerkzaamheden in geval van ongelukken, lekkage of evenementen. Hierover kan opdrachtnemer geen extra kosten claimen. Als de wijziging permanent wordt en de werkzaamheden aanzienlijk verlicht of verzwakt, kan een van beide partijen schriftelijk om aanpassing van de overeenkomst vragen.
2.5	Wanneer een medewerker van opdrachtnemer bij het uitvoeren van werkzaamheden een defect aantreft, dan maakt zij hier direct melding van bij opdrachtgever.
2.6	Indien de medewerker van de opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden bij een verlaten ruimte zaken tegenkomt, als zijnde een open raam, leeg koffiekopje, o.i.d. dan wordt een proactieve houding van de werknemer verwacht.
2.7	De opdrachtnemer volgt de communicatieafspraken zoals vastgelegd in het door hen opgestelde plan van aanpak.
2.8	Opdrachtnemer zorgt voor een logboek met tijdsregistratie waarop de uitvoerende medewerkers van opdrachtnemer telkens na uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden vermelden wanneer dit in deze ruimtes is uitgevoerd. Dit mag zowel een fysiek als digitaal logboek zijn.
2.9	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van alle schoonmaakmiddelen, -materialen, machines en sanitaire benodigdheden. Dit omvat verder het bijvullen en garanderen van voldoende voorraden om onderbrekingen in het schoonmaakproces te voorkomen. De te leveren middelen staan beschreven in het inschrijvingsbiljet (bijlage 1). Na definitieve gunning zal worden bepaald welke accommodatie welke middelen geleverd moet krijgen.
2.10	Bovengenoemde middelen, materialen en machines mogen in overleg met de opdrachtnemer ook gebruikt worden door beheerders en vrijwilligers van de accommodaties. Hier dient rekening mee gehouden te worden in de inschrijving en de bijbehorende prijzen.
2.11	Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van machines, gereedschappen en materialen van Opdrachtnemer en de onder zijn verantwoording werkende onderaannemer(s), toeleverancier(s) of hun personeel tenzij op enigerlei wijze aanwijsbaar sprake is van opzet of roekeloze nalatigheid door Opdrachtgever, haar werknemers of door Opdrachtgever aangestuurde derden (zoals vrijwilligers en beheerders).

3. ARBO EISEN

3.1	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers al hun werkzaamheden uitvoeren in volledige overeenstemming met relevante wetgeving, zoals de Arbeidsomstandighedenwet, Arbeidstijdenwet, Wet arbeid vreemdelingen, en de CAO voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche, inclusief de naleving van branche-specifieke RI&E en modules voor Glas- en Gevelreiniging. Opdrachtnemer zorgt dat medewerkers gebruikmaken van de vereiste beschermingsmiddelen en taken uitvoeren volgens richtlijnen van het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche. Als het gaat om veiligheid is een geldig VCA-certificaat verplicht bij het werken op hoogte.
3.2	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het inzetten van uitsluitend veilige apparatuur. Opdrachtnemer zorgt voor goede instructie met betrekking tot veiligheidsvoorschriften en ziet consequent toe op de naleving daarvan. Niet naleving van wetgeving en anderszins voorgeschreven veiligheidsmaatregelen en onvoldoende toezicht door opdrachtnemer kan verwijdering van het object tot gevolg hebben dan wel leiden tot ontbinding van deze overeenkomst.
3.3	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de werkzaamheden voldoende schoonmaakmiddelen, gereedschappen, machines, klim- en steigermaterieel, hoogwerkers en dergelijke te gebruiken van goede kwaliteit en <u>indien noodzakelijk</u> voorzien van wettelijke goedkeuring conform de NEN-2484. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van het niet nakomen van de voorwaarden in deze eis.
3.4	Voor de opslag van schoonmaakmaterialen zal opdrachtnemer werkkasten tot zijn beschikking krijgen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat deze schoonmaakkasten netjes, schoon en reukvrij blijven. Medewerkers sluiten deze werkkasten na uitvoering van de werkzaamheden af zodat deze niet toegankelijk zijn voor bezoekers.
3.5	Op de etiketten van de schoonmaakmiddelen dient de volgende informatie te staan: • Toepassing, dosering, veiligheidsaspecten en algemeen geldende voorschriften Indien er geen etiketten op de schoonmaakmiddelen staan wordt er gebruik gemaakt van veiligheidsbladen in een map die toegankelijk is voor beheer en schoonmaakpersoneel.
3.6	De opdrachtnemer waarborgt de veiligheid van gebouwgebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden.
3.7	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor BHV.

4. MILIEUEISEN / DUURZAAMHEID

4.1	Met het oog op milieu en verduurzaming is de opdrachtnemer verplicht om gebruik te maken van milieuvriendelijke: • Schoonmaakmiddelen: Opdrachtnemer dient reinigingsmiddelen te gebruiken die het milieu zo min mogelijk belasten en waarvan de producent gecertificeerd is met een EMAS-certificaat, ISO 14001 of aantoonbaar vergelijkbaar. 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. • 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. • Materialen: Er wordt gebruik gemaakt van herbruikbare microvezeldoeken.
-----	--

4.2	Alle kosten om aan de duurzaamheidseisen te voldoen zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst in de kostprijs van de dienstverlening opgenomen. Ten aanzien van duurzaamheid kunnen daarom geen extra kosten in rekening worden gebracht.
4.3	Afval dient (wanneer gescheiden ingezameld door Opdrachtgever) gescheiden afgevoerd te worden door Opdrachtnemer. Afvoer dient tot aan de centrale containers plaats te vinden.
4.4	Alle verbruiksmiddelen, zoals toiletpapier, handdoekpapier en zeep, dienen duurzaam te zijn, voorzien van erkende milieucertificeringen (zoals FSC, EU Ecolabel of aantoonbaar vergelijkbaar) en geproduceerd uit gerecyclede of hernieuwbare grondstoffen, met minimale impact op het milieu.

5. EISEN GLASBEWASSING

5.1	Onder ramen wassen wordt verstaan glaswassen (binnen en buiten) met inwasser. Voor locaties waar buiten een hoogwerker nodig is, volstaat het om (1) eenmaal per jaar de ramen te wassen met een borstel en osmosewater en (1) eenmaal per jaar met een inwasser vanaf de hoogwerker;
5.2	Tot het ramen wassen behoort ook het schoonmaken van raamomlijstingen/kozijnen/vensterbanken en raamboompjes (binnen en buiten);
5.3	Bij het vochtig afnemen van verf- of aluminiumwerk, mogen geen middelen worden gebruikt die de verf of het aluminium aantasten;
5.4	Er wordt geen materieel beschikbaar gesteld door de opdrachtgever;
5.5	Vensterbanken, radiatoren, bureaus en stoelen zijn geen klimmaterialen;
5.6	Werkzaamheden worden uitgevoerd in afstemming met de opdrachtgever;
5.7	Wanneer, als gevolg van weersomstandigheden of calamiteiten, een wasbeurt onverwacht komt te vervallen, dient deze zo spoedig mogelijk te worden ingehaald;

6. MVOI / SROI

6.1	Opdrachtgever eist dat Opdrachtnemer actief beleid voert in het kader van 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen' en wil graag betrokken worden bij een eventuele verdere invulling van het MVO-beleid binnen deze Overeenkomst.
6.2	De opdrachtnemer is verplicht om 5% van de totale opdrachtwaarde te besteden aan Social Return on Investment (SROI) en maakt hierbij gebruik van de bouwblokkenmethode. De kern van deze methode is dat de Opdrachtnemer een keuze kan maken uit een aantal 'bouwblokken' om aan de SROI-verplichting te voldoen. Het uitgangspunt is om werkzoekenden of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten bij de invulling van de SROI-verplichting. Mocht dit moeilijk haalbaar zijn, dan biedt het bouwblokkenmodel ruimte voor maatwerk. De Opdrachtnemer mag met alternatieven komen, die voorgelegd kunnen worden aan de opdrachtgever.

7. PERSONEELSEISEN

7.1	Ten aanzien van de schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer, gelden de volgende eisen: • Vakbekwaam, betrouwbaar, klantvriendelijk, gastvrij, flexibel en efficiënt; • In bezit van een geldige VOG (niet ouder dan zes (6) maanden); • Ga respectvol met elkaar om.
7.2	Tijdens uitvoering van werkzaamheden op locatie van de opdrachtgever dragen medewerkers herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van opdrachtnemer.

7.3	Medewerkers van de Opdrachtnemer voelen zich verantwoordelijk voor de locaties en gedragen zich als onderdeel van de gemeente Altena.
7.4	Bij afwezigheid van een medewerker zorgt opdrachtnemer voor een vervangende medewerker die dezelfde kwaliteit van dienstverlening biedt, zodat voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden gewaarborgd blijven. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere redenen.
7.5	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.