

Bijlage A: Programma van eisen

Schoonmaak locaties gemeente Zevenaar

In het programma van eisen is beschreven waaraan de inschrijver moet voldoen om de opdracht te kunnen uitvoeren. Met het ondertekenen van bijlage E gaat inschrijver akkoord met deze eisen. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling.

Gedurende de uitvoering van de overeenkomst, dient de opdrachtnemer zich te allen tijde te houden aan de afspraken die in dit document zijn omschreven.

Inhoud

1.	Algemeen.....	2
1.1.	Afstemming en communicatie	2
1.2.	Bestek en mutaties	2
1.3.	Personeel en organisatie.....	3
1.4.	Klachtenregistratie en –afhandeling	4
1.5.	Proactiviteit	4
1.6.	Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever	4
1.7.	Calamiteiten	4
1.8.	Alarm, sleutelbeheer	5
1.9.	Veiligheid.....	5
1.10.	Milieu en duurzaamheid	5
1.11.	Social Return.....	6
2.	Kwaliteit dienstverlening	7
2.1.	Resultaatgericht schoonmaken	7
2.2.	Algemene aanwijzingen schoonmaakonderhoud.....	7
2.3.	Materialen, middelen en machines	9
2.4.	Sanitaire verbruiksartikelen	9
2.5.	Werktijden en bedrijfstijd	9
2.6.	Communicatie	10
2.7.	Kwaliteitseisen personeel.....	12
2.8.	Kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS MNen2075 - Kwaliteit meten	12
2.9.	Eindmeting	13
2.10.	Glasbewassing.....	14

1. Algemeen

1.1. Afstemming en communicatie

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatie en afstemming met voor de uitvoering relevante partijen.

1.2. Bestek en mutaties

1.2.1. Ruimtestaat

In de ruimtestaat (bijlage F) treft u alle schoon te maken ruimten aan. Tevens staat in het bestek vermeld: gebouwaanduiding, gebouwbenaming, etage, ruimtenummer, ruimtebenaming, ruimtecategorieën, oppervlakte (m²) en vloersoort. Wanneer er wijzigingen in de schoon te maken ruimten zullen optreden, zal Opdrachtgever dit z.s.m. aan Opdrachtnemer communiceren.

1.2.2. Afwijkingen

De omschrijvingen van de ruimten, resultaten en werkzaamheden zijn met zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. De opdrachtnemer dient voor het opstellen van de aanbidding uit te gaan van de door de aanbestedende dienst aangeleverde gegevens en rekening te houden met de dynamiek van de organisatie. Door de opdrachtnemer geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de omschrijvingen dienen binnen vier (4) weken na aanvang van de overeenkomst aan de aanbestedende dienst te worden gemeld. Gemelde afwijkingen zullen, indien nodig, in het bestek worden doorgevoerd en verrekend worden in de oorspronkelijke aanbidding. Na deze periode worden slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen, op aangeven van de opdrachtgever, doorgevoerd. Opdrachtnemer zal wijzigingen die niet door opdrachtgever zijn gemeld en wel leiden tot een bijstelling van de noodzakelijke inzet zo spoedig mogelijk melden aan opdrachtgever.

1.2.3. Onderbreking

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk dat een deel van de locatie enige tijd buiten gebruik is bijvoorbeeld door een verbouwing, schilderwerkzaamheden of andere. De opdrachtgever is gerechtigd de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden gedurende die periode te laten onderbreken en zal de opdrachtnemer in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk van zijn plannen op de hoogte stellen en uiterlijk één (1) maand voor de gewenste onderbreking schriftelijk de begindatum meedelen en de verwachte duur van de onderbreking van de schoonmaakwerkzaamheden. De opdrachtgever laat zo spoedig mogelijk, eveneens schriftelijk, weten op welke datum de schoonmaakwerkzaamheden weer hervat dienen te worden.

Over de periode waarin geen schoonmaakwerkzaamheden worden verricht is de opdrachtgever met betrekking tot de betreffende deel van de locatie geen vergoeding verschuldigd. De opdrachtgever kan echter met de opdrachtnemer afspraken maken over (gedeeltelijke) doorbetaling en het later alsnog besteden van de doorbetaalde uren.

1.2.4. Definitieve ontruiming

In geval van definitieve ontruiming van (gedeelten van) locaties is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst met betrekking tot die gedeelten van de locatie op te zeggen. Opdrachtgever dient deze opzegging minimaal 3 maanden van tevoren kenbaar te maken bij opdrachtnemer.

1.2.5. Inzetbaarheid medewerkers gemeente

Wanneer de eigen medewerkers van de gemeente (tijdelijk) niet meer inzetbaar zijn, zal de opdrachtnemer zorgdragen voor de invulling van de dienstverlening, tegen het tarief dat inschrijver opgeeft in cel E35 op het inschrijfblad van bijlage G.

1.2.6. Innovatie m.b.t. werkwijze

Wanneer de opdrachtnemer meent dat door nieuwe werkmethoden of andere innovatieve oplossingen een besparing op de inzet van het aantal overeengekomen uren mogelijk is, kan hij dat

voorstellen aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer dient dit voorstel vergezeld te laten gaan van een onderbouwing waarin wordt aangetoond en gegarandeerd dat de voorgestelde verlaging van het aantal ingezette uren noch een negatieve invloed heeft op de kwaliteit noch op de werkdruk van de medewerkers. Het is enkel aan de opdrachtgever wel of niet akkoord te gaan met het ingediende verzoek. Indien wordt ingestemd met het verzoek zal het aantal overeengekomen in te zetten uren worden aangepast. Om de opdrachtnemer te stimuleren te blijven zoeken naar nieuwe en innovatieve oplossingen, is het de opdrachtnemer toegestaan, voor de betreffende periode, voor de overeengekomen te besparen uren een tarief in rekening te brengen dat overeenkomt met 25% van het uurtarief op aanvraag.

1.2.7. Mutaties

Mutaties worden nauwkeurig bijgehouden door de opdrachtgever en één (1) keer per maand doorgegeven aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever akkoord gaat met de financiële consequenties zal de opdrachtgever de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in een aanvulling op de schoonmaakovereenkomst en de opdrachtnemer hiervan een exemplaar toesturen. Na afloop van elke kwartaal worden de eventuele mutaties verrekend.

1.3. Personeel en organisatie

1.3.1. Algemeen

Conform de in Nederland geldende regels dient de opdrachtnemer zeker te stellen dat alle door of namens hem ingezette medewerkers aan alle relevante wettelijke voorschriften voldoen. Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden, dient de opdrachtnemer de naam mondeling aan (de verantwoordelijke vertegenwoordiger van) de opdrachtgever bekend te maken en voor aanvang van de werkzaamheden dient dit ook schriftelijk (in het logboek) te gebeuren met vermelding van het personeelsnummer.

1.3.2. Kwaliteit personeel en VOG

De opdrachtnemer dient op elk gewenst moment een actueel overzicht van het tewerkgestelde personeel in de onderhavige locaties te kunnen overleggen aan de opdrachtgever. Personeel dient zich altijd te kunnen legitimeren. Een door opdrachtnemer verstrekte draagpas of bedrijfspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen.

De nieuwe medewerker dient in het bezit te zijn van een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) en indien van toepassing een geldige werkvergunning, die ingeleverd dient te zijn bij de Opdrachtgever voordat hij/zij te werk gesteld wordt door de Opdrachtnemer. Opdrachtgever trekt de gegevens van de persoon na en na goedkeuring zijdens de Opdrachtgever kan de persoon de werkzaamheden aanvangen. Indien daartoe naar het oordeel van de opdrachtgever aanleiding bestaat, kan de opdrachtgever onmiddellijke verwijdering en vervanging van een door de opdrachtnemer tewerkgestelde medewerker eisen. De opdrachtgever zal in een dergelijke situatie haar bezwaar deugdelijk en schriftelijk motiveren.

1.3.3. Bezetting en vervanging

De opdrachtnemer zal zoveel mogelijk dezelfde medewerkers te werk stellen op de locatie(s) van de opdrachtgever om een ongestoorde voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden te borgen.

Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit te waarborgen.

1.3.4. CAO

Opdrachtnemer zal minimaal de van toepassing zijnde CAO te allen tijde toepassen voor het mogelijk over te nemen schoonmaakpersoneel. Inschrijver dient expliciet aan te geven welke CAO van toepassing is voor het personeel dat wordt ingezet bij de opdrachtgever.

1.3.5. Bedrijfskleding

De opdrachtnemer dient zijn medewerkers herkenbare en uniforme bedrijfskleding te laten dragen. Het dragen van caps, hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is, muzikanten en dergelijke is niet toegestaan (met uitzondering van noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen zoals het dragen van bepaalde caps aan de buitenzijde van het gebouw indien de caps fungeren als Persoonlijk Beschermingsmiddel. Deze uitzondering geldt alleen indien de caps aantoonbaar deel uitmaken van de bedrijfskleding). Het gebruik van de (mobiele) telefoon is alleen in noodgevallen toegestaan. 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.

1.3.6. Rookbeleid

Het is de medewerkers van de opdrachtnemer verboden te roken anders dan in de daarvoor bestemde ruimten, 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.

1.3.7. Geheimhoudingsverklaring

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. Opdrachtnemer is verplicht een geheimhoudingsverklaring af te geven van zijn medewerkers.

1.4. Klachtenregistratie en –afhandeling

Eventueel geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de werkzaamheden, dienen in alle gevallen te worden verholpen, waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau alsnog gerealiseerd dient te worden. Klachten met een structureel/terugkerend karakter alsook de overige klachten die door de opdrachtgever als dringend worden aangemerkt, dienen, met onmiddellijke ingang, doch uiterlijk binnen één (1) uur (binnen de reguliere schoonmaaktijden, zijnde tussen 9-17 uur), te worden verholpen. Overige tekortkomingen dienen uiterlijk de eerstvolgende werkdag na melding van deze tekortkoming te worden verholpen.

1.5. Proactiviteit

Van de opdrachtnemer wordt in de breedste zin van het woord een proactieve instelling verwacht. Tevens dient de opdrachtnemer innovatie op het gebied van schoonmaakmiddelen en -materialen kenbaar te maken aan de opdrachtgever en daar waar mogelijk in overleg met de opdrachtgever toe te passen.

1.6. Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Het is de opdrachtnemer, zonder nadrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever zoals computers, telefoons, kopieerapparaten, enzovoorts te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie worden ontzegd door de opdrachtgever. Eventuele kosten die de opdrachtgever heeft gemaakt ten gevolge van bovenstaande zullen verhaald worden op de opdrachtnemer.

1.7. Calamiteiten

Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de reguliere schoonmaaktijden van de opdrachtnemer (zijnde tussen 9-17 uur), dienen de medewerker(s) van de opdrachtnemer handelend en zo spoedig mogelijk op te treden. De opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon of diens vertegenwoordiger van de opdrachtgever te informeren over verdere acties. De extra inzet die opdrachtnemer hiervoor realiseert, mag voor het reguliere uurtarief worden gedeclareerd.

1.8. Alarm, sleutelbeheer

Indien ten gevolge van onzorgvuldig gebruik 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 mag de kosten verrekenen met een volgend maandbedrag.

De opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor het toegangsbeleid en sleutelbeheer van zijn medewerkers. De opdrachtnemer dient in dit kader een sleutelplan te hebben, welke uiterlijk één (1) maand voor de opstart bekend is gemaakt bij de opdrachtgever als ook bij de personeelsleden van de opdrachtnemer, welke werkzaam worden gesteld op de locatie van de opdrachtgever. In dit plan dient de opdrachtnemer zijn personeelsleden persoonlijk te laten tekenen voor de sleutel-/pasjesuitgifte. Indien tijdens de contractperiode wordt afgeweken van het in deze paragraaf gestelde, is een boete verschuldigd als vermeld onder artikel 4 van de overeenkomst.

1.9. Veiligheid

Voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de opdrachtnemer, op de locaties van de opdrachtgever, zullen na gunning door de opdrachtnemer worden opgevraagd bij de opdrachtgever, zodat de opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden. Het betreft de veiligheidsinstructies van de opdrachtnemer en de algemeen van toepassing zijnde wettelijke veiligheidsvoorschriften en regelgeving alsmede ter plaatse geldende voorschriften en huisregels.

Indien de medewerkers van de opdrachtnemer zich niet conformeren aan deze instructies en regelgeving is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfemen. In het kader van de veiligheid is de opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle door hem in te zetten medewerkers bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. De opdrachtnemer dient de Arbowetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Indien tijdens de contractperiode wordt afgeweken van het in deze paragraaf gestelde, is een boete verschuldigd als vermeld onder artikel 4 van de overeenkomst.

1.10. Milieu en duurzaamheid

De opdrachtgever wil haar milieubelasting beheersen en waar mogelijk minimaliseren. Daarnaast wordt voor zover mogelijk een bijdrage geleverd aan een duurzame samenleving. Daartoe worden door de opdrachtnemer de ontwikkelingen op milieugebied actief gevolgd en wordt continue gezocht naar mogelijkheden tot verbetering en deze binnen de opdracht in overleg met opdrachtgever te implementeren.

1.10.1. Schoonmaakmiddelen

De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitairreinigers, 28 mei 2014 (2014/313/EU).

1.10.2. 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.

1.10.3. Gebruik doseersystemen

Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing 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).

1.10.4. Vloeronderhoud

Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

1.10.5. Afvalstromen

De opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van de afvalstromen PMD, papier, koffiebekers en restafval naar de daarvoor bestemde containers (o.a. beschikbaar op locaties van opdrachtgever). De opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden.

1.10.6. CO2-neutraal reizen

Vanaf 2027 moeten alle leveranciers van gemeente Zevenaar CO2-neutraal reizen. Dit houdt in dat er gebruik wordt gemaakt van biobrandstoffen, zoals HVO100, of elektrische voertuigen (zero-emissie). Opdrachtnemer dient per 1 januari 2027 hieraan te voldoen voor alle reisbewegingen in het kader van de opdracht.

1.10.7. Vloeronderhoud

Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

1.11. Social Return

De gemeente Zevenaar heeft als doelstelling om met hun inkoopbeleid invulling te geven aan sociaal beleid binnen haar gemeente door speciale voorwaarden, eisen en wensen op te nemen in de inkooptrajecten. Deze invulling bestaat uit het duurzaam aan het werk krijgen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, als ook jongeren die ondersteuning nodig hebben bij het vinden van een stageplaats of reguliere baan. Verder biedt Social Return de kans om een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van de gemeente t.a.v. welzijn, zorg en burgerparticipatie.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de inschrijver zich om bij gunning 5% van de gefactureerde opdrachtsom naar aanleiding van de onderliggende opdracht aan te wenden voor Social Return. Indien gebruik gemaakt wordt van de verlengingsoptie, zal het genoemde percentage voor Social Return ook van toepassing zijn op de verlengingsjaren. Na gunning wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld hoe aan de contracteis invulling wordt gegeven. Dit wordt gezien als maatschappelijke bijdrage van de aanbieder.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze na gunning een plan van aanpak indient waarin concreet invulling wordt gegeven aan de social returnverplichting. Doorgaans vindt na gunning eerst een overleg (startgesprek) met de opdrachtgever plaats, waarin ruimte is om vragen te stellen over social return en de invulling ervan. Hierna stelt de opdrachtnemer het plan van aanpak op en wordt deze door de opdrachtgever beoordeeld. Na vaststelling van dit plan van aanpak door opdrachtgever maakt deze onderdeel uit van de offerte en overeenkomst.

Getracht wordt om de lokale situatie van de opdrachtgever en de expertise van de opdrachtnemer als uitgangspunt te nemen, zodat de social returnverplichting direct bijdraagt aan de lokale maatschappelijke puzzel, zoals specifieke doelgroepen en/of sociale initiatieven. Creativiteit van de opdrachtnemer wordt daarbij op prijs gesteld.

Voor de verrekening van de Social Return verplichting wordt de bouwblokkenmethode toegepast. Zie voor een nadere toelichting bijlage K over de invulling van Social Return verplichtingen en bouwblokkenmodel social return in gemeente Zevenaar.

2. Kwaliteit dienstverlening

2.1. Resultaatgericht schoonmaken

Het contract heeft als uitgangspunt dat alle ruimten resultaatgericht schoongemaakt dienen te worden. Het vereiste schoonmaakniveau van de elementen per soort ruimte is aangegeven in de Reinheidseisen (zie bijlage H).

2.2. Algemene aanwijzingen schoonmaakonderhoud

2.2.1. Toezicht

Aangaande het meewerkend en vrijgesteld toezicht gelden onderstaande definiëringen:

- a. Meewerkend toezicht: deze leidinggevende assisteert bij vragen en/of problemen van collega's in het schoonmaakteam (en de participanten) en kan zowel een productieve schoonmaaktaak hebben als een niet-productieve (toezichthoudende) taak.
- b. Direct vrijgesteld toezicht: dit kan zowel een voorman/voorzvrouw zijn. Hij/zij heeft op de betreffende locatie uren ter beschikking voor toezichthoudende werkzaamheden, zoals het maken van een taakverdeling, instructie geven aan het schoonmaakpersoneel en het oplossen van knelpunten. Tevens is deze persoon het dagelijkse aanspreekpunt voor de aanbestedende dienst. Zoals aangegeven in dit document dient het direct vrijgesteld toezicht minimaal op iedere locatie één keer per kwartaal aanwezig te zijn en frequenter op locaties die wekelijks of vaker worden schoongemaakt, voor een mogelijke gedeeltelijke controle.
- c. Indirect vrijgesteld toezicht (objectleiding): deze persoon is ambulant en stuurt voormannen, voorzvroeven aan binnen een rayon/district. De functie bestaat zuiver uit een leidinggevende taak en onderhoudt de relaties met de aanbestedende dienst. Zoals in dit document aangegeven dient het indirect vrijgesteld toezicht minimaal eens per kwartaal aanwezig te zijn voor het afstemmingsoverleg.

2.2.2. Algemeen

- a. 'Reikhoogte' dient als 210 cm te worden gelezen.
- b. RVS oppervlakken dienen gereinigd te worden met een daarvoor bestemd product.
- c. Onder randen, richels, plinten en kabelgoten wordt ook verstaan: buizen en overige uitsteeksels waar zich vuil op kan verzamelen.
- d. Onder vlek-vrij wordt verstaan: dat alle voorkomende vlekken zijn verwijderd.
- e. Stoelen en overige inventarisonderdelen dienen op de plaats teruggezet te worden.
- f. Er dienen geen stekkers uit stopcontacten of elektrische apparatuur verwijderd te worden.
- g. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat opkomstruimten, werkkasten, werkwagens en zijn machinepark er netjes en verzorgd uit zien en veilig zijn.
- h. Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen voorkomen die niet tijdens kantooruren schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met de opdrachtnemer en aanbestedende dienst, een ander tijdstip afgesproken moeten worden.

- i. De omlijstingen voorzien van een glasplaat, wanddecoraties, prikboarden, landkaarten, whiteboards, digitale lesborden, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels.
- j. Brandblusapparaat, brand- en alarmmelders en dergelijke inventarisonderdelen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels of plafond.
- k. Van de schoonmaakmedewerker wordt verwacht dat hij of zij initiatief toont. Defecten (bijvoorbeeld kapotte lampen) dienen te worden gemeld aan de opdrachtgever.
- l. Bij alle gebouwentreeën (met een straal van 5 meter vanaf de entreedeuuren) dient de opdrachtnemer dagelijks de bestrating te vegen, spinrag te verwijderen en de afval/peukenbakken te ledigen/reinigen.
- m. Spinrag dient wekelijks verwijderd te worden, in alle genoemde ruimtesoorten in het werkprogramma op elke hoogte en op elk aanwezig element.
- n. Vloeren onder schoonloopmatten/ matten/ vloerkleden en ganglopers, dienen conform het werkprogramma uitgevoerd te worden als vloer.
- o. Voor werkzaamheden die op afroepbasis uitgevoerd dienen te worden, die niet met een trap bereikt kunnen worden, is er een hoogwerker beschikbaar. Hiervoor zal een onkostenvergoeding voor worden gevraagd, á €25 per dagdeel. De uitvoerend medewerker dient gecertificeerd te zijn voor het gebruik van de hoogwerker.

2.2.3. Vloeren

- a. De vloeren dienen minimaal drie keer per jaar periodiek gereinigd te worden.
- b. Conserveren van vloeren betekent dat met behulp van een reinigingsvloeistof (stripper) alle oude polymeerlagen dienen te worden verwijderd. Daarna dient men de vloer kruiselings van minimaal twee (2) lagen polymeer te voorzien.
- c. Alle vloeren met linoleum dienen éénmaal per jaar gestript te worden en voorzien worden van twee lagen was.
- d. Bij het schrobben, sprayen, opwrijven en conserveren behoort het uit- en inruimen van meubilair eveneens tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.
- e. Sprayen (twee maal per jaar) en opwrijven houdt in dat het vloeroppervlak machinaal en met behulp van een spraywas plaatselijk van verstoringen wordt ontdaan en de bescherm laag wordt hersteld, waarna de vloer in zijn geheel wordt opgewreven.
- f. Daar waar afwijkende vloersoorten worden vermeld, dient het resultaat altijd minimaal te voldoen aan een stof- en vlek vrij geheel.
- g. Bovenstaand en overig vloeronderhoud valt onder de vooraf afgestemde totaalprijs, indien het nodig is om dit vloeronderhoud uit te voeren om te voldoen aan de gestelde eisen. Indien er extra vloeronderhoud wordt gevraagd door de gemeente Zevenaar (zonder dat dit benodigd is om aan de reinheidseisen te voldoen), valt dit onder regiewerkzaamheden en wordt dit uitgevoerd tegen het in het prijzenblad overeengekomen tarief.
- h. Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwingsborden.
- i. Voor overige begrippen is de 'SIS T schoonmaakterminologie' van NVZ-Nifim van toepassing.

2.2.4. Specifieke aanwijzingen geldend voor alle locaties

- a. De lijsten van de schilderijen mogen enkel afgenomen worden met een plumeau. De kunstwerken zelf mogen niet gereinigd worden.
- b. ICT-apparatuur dient niet schoongemaakt te worden.
- c. Er dienen minimaal twee toiletronden per werkdag plaats te vinden (één tussen 12:00 en 14:00 en één in de avondschoonmaak). Dit geldt enkel voor het gemeentehuis.
- d. In het gemeentehuis dient gewerkt te worden met een stille stofzuiger.
- e. Het is mogelijk om locaties afzonderlijk te factureren.
- f. Van elke locatie worden kosten afzonderlijk op de factuur vermeld.

2.3. Materialen, middelen en machines

De opdrachtnemer dient de voorraad van de materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/machines stagneert. Op elke locatie van de opdrachtgever dienen productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig te zijn. De opslagruimte wordt door de opdrachtgever ter beschikking gesteld, echter deze dient netjes en schoon achter gelaten te worden. Het schoonmaakonderhoud van de werkkast is voor rekening van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer dient te werken met microvezeldoekjes voor de schoonmaakwerkzaamheden daar waar mogelijk is. De opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor het wassen van deze microvezeldoekjes in eigen beheer. De kosten voor de materialen, middelen en machines dienen te zijn opgenomen in de all-in prijs per m2.

2.4. Sanitaire verbruiksartikelen

De opdrachtnemer dient de sanitaire middelen bij alle locaties van de gemeente Zevenaar dagelijks aan te vullen, maar alleen als er op de betreffende dag overige schoonmaakwerkzaamheden plaatsvinden op de betreffende locatie, en dient bij de manager van de gemeente de bestellingen door te geven. Het leveren van de sanitaire middelen geschiedt door een derde partij.

2.5. Werktijden en bedrijfstijd

2.5.1. Werktijd

De opdrachtnemer verricht de schoonmaakwerkzaamheden gedurende vijf (5) dagen per week. Na gunning kunnen de definitieve werktijden in overleg worden vastgesteld.

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de opdrachtgever dienen op dat gedeelte van de dag uitgevoerd te worden, waardoor de bedrijfsvoering van de opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord.

Werkzaamheden op locatie zijn in beginsel minimaal één uur aaneengesloten per keer. In een enkel geval kan het voorkomen dat er strikt genomen minder dan een volledig uur nodig zou zijn voor de omschreven schoonmaakwerkzaamheden op locatie. In die gevallen verwachten we van de schoonmaak dat het uur op zinvolle en productieve wijze wordt ingevuld, bijvoorbeeld met minder urgente schoonmaakwerkzaamheden. Als het vaak voorkomt dat de schoonmaak geen productieve invulling kan realiseren, treden partijen in overleg om de geldende afspraken te heroverwegen voor de betreffende locatie.

2.5.2. Bedrijfstijd

De jaarlijkse bedrijfstijd van de onderhavige locatie bedraagt gemiddeld 255 werkdagen. Onder werkdagen wordt verstaan kalenderdagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen, door de opdrachtgever vastgestelde collectieve vrije dagen alsmede algemeen erkende feestdagen.

2.6. Communicatie

2.6.1. Gebouwinformatieboek en logboek

Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van één (1) logboek per locatie en één (1) of enkele gebouwinformatieboeken.

De opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Alle dagelijkse en noodzakelijke werkzaamheden, die door omstandigheden niet kunnen worden uitgevoerd, dienen beargumenteerd in het logboek te worden vermeld alsmede alle voorkomende klachten en de afhandeling en afmelding van deze klachten. Tevens dient in het logboek melding gemaakt te worden van geconstateerde technische of bouwkundige gebreken, die voor de werkzaamheden, de veiligheid of arbeidsomstandigheden van belang zijn. In overleg met de opdrachtgever wordt een vaste plaats bepaald voor het logboek en gebouwinformatieboek.

Het gebouwinformatieboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- a. Bedrijfsinformatie van de opdrachtnemer (namen, telefoonnummers, etc.);
- b. Productinformatie- en veiligheidsbladen;
- c. Ruimtestaten;
- d. Planningen laagfrequente werkzaamheden;
- e. BHV-informatie opdrachtgever en opdrachtnemer;
- f. Veiligheidsreglement derden opdrachtgever.

2.6.2. Overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer

De communicatie zal dagelijks plaatsvinden tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Naast de dagelijkse communicatie middels het logboek en het contact tussen de voorvrouw(man) van de opdrachtnemer en de dagelijkse contactpersoon van de opdrachtgever, zal er minimaal eenmaal per kwartaal overleg zijn tussen de leidinggevende (rayon manager) van de opdrachtnemer en de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever.

De te bespreken onderwerpen zijn:

- a. Geconstateerde kwaliteit naar aanleiding van de periodiek gehouden inspecties en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- b. Geconstateerde klachten van de opdrachtnemer of de opdrachtgever en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- c. Realisatiecijfers;
- d. Uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden in relatie tot de planning;
- e. Resultaten en voortgang met betrekking tot de kwalitatieve gunningscriteria als benoemd in hoofdstuk 4 van het beschrijvend document;
- f. Facturering;
- g. Overige zaken in relatie tot de genoemde eisen in de overeenkomst;
- h. De managementrapportage;
- i. Bijzondere zaken of aandachtspunten, die aan de orde zijn en/of de komende weken aan de orde komen.

De opdrachtnemer dient binnen vijf (5) werkdagen na afloop zorg te dragen voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en deze digitaal beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever.

2.6.3. Managementrapportage

De opdrachtnemer dient één (1) keer per kwartaal de volgende managementinformatie digitaal per maand en getotaliseerd per kwartaal en tevens gesorteerd per locatie, aan de opdrachtgever aan te leveren:

- a. Mutaties in het personeelsbestand (onder anderen verlooppercentage);
- b. Aantal ingezette uren;
- c. Analyse van klachten en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht);
- d. Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten / problemen / tekortkomingen op te lossen en tekstvoorstellen om deze als addendum aan de overeenkomst toe te voegen;
- e. Overzicht van de uitgevoerde laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden en de nog uit te voeren laagfrequente werkzaamheden voor het lopende jaar;
- f. Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten.

De opdrachtnemer dient deze projectgebonden informatie uiterlijk de vierde week na afloop van ieder kwartaal te verstrekken en dient het voorstel voor de presentatie van de managementinformatie na gunning met de opdrachtgever af te stemmen. De opdrachtgever verwacht dat er in de managementinformatie helder en duidelijke tendensen zichtbaar worden gemaakt en kan verbetervoorstellen doen. Indien tijdens de contractperiode wordt afgeweken van het in deze paragraaf gestelde, is een boete verschuldigd als vermeld onder artikel 4 van de overeenkomst.

2.7. Kwaliteitseisen personeel

De door de inschrijver in te zetten medewerkers dienen aan de volgende eisen te voldoen:

- a. Het personeel dient gevoel te hebben voor het werken met details;

Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn op de locatie van de opdrachtgever dienen de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn in de Nederlandse taal gegeven instructies op te volgen. (In)direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

- b. Het personeel dat wordt ingezet voor de direct en indirect vrijgestelde toezichturen dient minimaal één jaar ervaring te hebben in die functie waarvan zes maanden in vergelijkbare werkzaamheden.
- c. De opdrachtnemer zal zoveel mogelijk dezelfde medewerkers te werk stellen op de locatie(s) van de opdrachtgever om een ongestoorde voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden te borgen.

Indien tijdens de contractperiode wordt afgeweken van het in deze paragraaf gestelde, is een boete verschuldigd als vermeld onder artikel 4 van de overeenkomst.

2.8. Kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS MNeN2075 - Kwaliteit meten

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

NEN 2075 maakt onderscheid tussen kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (DKS) en kwaliteitscontrole voor contractbeheersing (KMS). NEN 2075 is algemeen bekend als het VSR kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.

2.8.1. Procescontrole

De opdrachtnemer past procescontroles toe voor de dagelijkse procesbewaking en de borging van de kwaliteit.

2.8.2. Kwaliteitsmeetsysteem (KMS) en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3.

De opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is vier keer per jaar. De opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

2.8.3. Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- a. De dienstverlener zorgt ervoor dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- b. Na deze periode vindt er een her-controle plaats in alle ruimtecategorieën.
- c. De opdrachtgever brengt de kosten voor her-controles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- d. Indien bij de her-controle het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- e. Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 her-controles) is de opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als een toerekenbare tekortkoming, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

2.9. Eindmeting

Aan het eind van het contract zal uiterlijk in de laatste maand van de overeengekomen dienstverlening de kwaliteit van de uitvoering getoetst worden. De kosten van deze toetsing komen voor rekening van de opdrachtgever. Bij deze inspectie ligt het accent op de laag frequente werkzaamheden. Deze 100% meting zal handmatig gelopen worden, waarbij de bevindingen worden genoteerd en vermeld worden in een adviesrapport. De opdrachtnemer heeft een redelijke termijn, daar waar dit van toepassing is, de tijd de onvoldoendes te herstellen, voordat er een her-eindmeting zal plaatsvinden. De kosten voor deze her-eindmeting zijn voor de opdrachtnemer.

Op het moment dat deze eventuele her-eindmeting onvoldoende blijkt, dan zal de opdrachtgever de nieuwe opdrachtnemer de opdracht geven de tekortkomingen te herstellen. De maximale kosten hiervan worden door de opdrachtgever bepaald en het gefactureerde bedrag is voor rekening van de oude opdrachtnemer.

2.10. Glasbewassing

Glasbewassing maakt onderdeel uit van de opdracht. Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

- a. Bij het opstellen van de verrekenprijzen dient opdrachtnemer per locatie met de aanwezige moeilijkheidsgraden rekening te houden.
- b. De glazenwassers dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in het convenant gevelreiniging.
- c. De omlijstingen/kozijnen dienen op correcte wijze te worden bewassen en zonder lekstrepen/druppels te worden achtergelaten.
- d. Opdrachtnemer dient jaarlijks met opdrachtgever een planning samen te stellen waarop staat aangegeven wanneer de bewassingbeurten worden uitgevoerd.