

Programma van eisen

Dit document beschrijft de Eisen voor de Europese openbare aanbesteding Schoonmaakdienstverlening ten behoeve van de gemeente Roermond en maakt als zodanig deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die de gemeente Roermond stelt voor de gevraagde dienstverlening.

De inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een inschrijving verklaart inschrijver akkoord te gaan met deze eisen.

1 Technische kwaliteit

Eis	Omschrijving
1.1	De Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per maand per locatie een DKS-controle uit.
1.2	De dienstverlening voldoet minimaal aan de overeengekomen kwaliteitsniveau conform VSR-KMS en VSR/NEN 2075.
1.3	De Opdrachtgever voert minimaal tweemaal per jaar kwaliteitsmetingen uit conform VSR/NEN 2075.
1.4	De in bijlage 9 opgenomen opleverstaat vormt het referentiekader voor de beoordeling van de technische schoonmaakkwaliteit.
1.5	Binnen tien werkdagen na herstel vindt een hermeting plaats. De kosten van een noodzakelijk hermeting komen voor rekening van de Opdrachtgever.
1.6	Indien een ruimtecategorie onvoldoende scoort, voert de Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen herstelwerkzaamheden uit.
1.7	Indien bij de hermeting opnieuw een onvoldoende resultaat wordt vastgesteld, kan de Opdrachtgever een inhouding van 10% toepassen op de maandfactuur van de betreffende locatie.
1.8	Indien bij drie opeenvolgende metingen geen voldoende resultaat wordt behaald, is sprake van onvoldoende presteren. In dat geval kan een inhouding van 50% op de maandfactuur van de betreffende locatie worden toegepast. Daarnaast behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
1.9	De Opdrachtnemer gebruikt milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen en doseersystemen die voldoen aan geldende wet- en regelgeving.
1.10	De Opdrachtnemer gebruikt geen chloor- of fosfaathoudende middelen.
1.11	Alle machines en materialen voldoen aan de wettelijke eisen, waaronder CE-markering, en worden periodiek gekeurd en onderhouden. Keuringsbewijzen worden op verzoek van de Opdrachtgever ter inzage verstrekt.
1.12	De Opdrachtnemer beschikt over een actuele RI&E, inclusief plan van aanpak.
1.13	Opslag en gebruik van schoonmaakmiddelen voldoen aan de wettelijke voorschriften. Gevaarlijke stoffen worden veilig, gescheiden en afgesloten bewaard.
1.14	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf en beschikbaarheid van alle gebruiks- en verbruiksartikelen, waaronder afvalzakken. Deze kosten zijn inbegrepen in het calculatie-uurtarief.
1.15	De Opdrachtgever zorgt, indien noodzakelijk, voor passende opslagfaciliteiten voor middelen en materialen.
1.16	Glasbewassing, dieptereiniging en specialistisch vloeronderhoud worden uitgevoerd conform de door de Opdrachtgever aangeboden en door de Opdrachtgever geaccordeerde onderhoudsplanning.

2 Belevingskwaliteit

Eis	Omschrijving
2.1	Publieksruimten, vergaderruimten, ontvangstruimten en overige representatieve ruimten dienen gedurende de gebruikperiode schoon, verzorgd en representatief te blijven.
2.2	Sanitaire voorzieningen worden gedurende de dag actief gecontroleerd en indien noodzakelijk direct bijgehouden.
2.3	Zichtbare vervuiling wordt uiterlijk binnen 24 uur na constatering of melding opgepakt.
2.4	De Opdrachtnemer stemt de uitvoering van werkzaamheden af op gebruik, bezetting, aard van de ruimten en evenementen, en past de inzet flexibel aan.

3 Dienstverleningskwaliteit

Eis	Omschrijving
3.1	Op het Stadhuis en Stadskantoor is sprake van dagaanwezigheid, waarbij ten minste één vaste contactpersoon aanwezig is die zichtbaar, aanspreekbaar en besluitvaardig is.
3.2	Voor de overige, kleinere locaties zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat deze locaties te allen tijde schoon en representatief zijn overeenkomstig het overeengekomen werkprogramma en de kwaliteitsnormen. Wanneer er geen schoonmaakmedewerker aanwezig is, blijft de Opdrachtnemer bereikbaar voor meldingen en zorgt hij voor tijdige opvolging.
3.3	De medewerker toont proactief eigenaarschap door vervuiling, afwijkingen, gebreken en risico's zelfstandig te signaleren en passende maatregelen te nemen.
3.4	Per locatie wordt een vaste objectleider aangewezen.
3.5	De Opdrachtnemer is op werkdagen bereikbaar via telefoon en e-mail, en buiten kantooruren via een 24/7 calamiteitenummer.
3.6	Terugkerende klachten worden geanalyseerd en besproken in het operationeel overleg.
3.7	Opdrachten en meldingen worden uitsluitend verstrekt via de facilitaire organisatie van de Opdrachtgever.
3.8	De Opdrachtnemer coördineert meldingen via een centraal meldpunt.
3.9	De Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te voeren op de uitvoering van de dienstverlening en de onderliggende administratie.
3.10	Bij structurele tekortkomingen of herhaaldelijk onvoldoende resultaat wordt een escalatieproces doorlopen.

4 Wet- en regelgeving, veiligheid, middelen en materialen

Eis	Omschrijving
4.1	De Opdrachtnemer voldoet gedurende de volledige contractperiode aan alle relevante wet- en regelgeving.
4.2	De Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de volledige contractperiode aan de geldende CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.
4.3	De Opdrachtnemer voldoet aan de Arbeidsomstandighedenwet, de Arbeidstijdenwet en de Wet arbeid vreemdelingen.
4.4	De Opdrachtnemer instrueert medewerkers in het veilig en milieubewust gebruik van middelen en apparatuur en zorgt ervoor dat medewerkers hiervoor, indien nodig, zijn geschoold.
4.5	De Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4.6	De Opdrachtnemer beschikt over een aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €2.500.000 per aanspraak en per verzekeringsjaar. Op verzoek van de Opdrachtgever wordt een bewijs van verzekering overgelegd.

5 Personeel

Eis	Omschrijving
5.1	Alle medewerkers beschikken voor aanvang van hun werkzaamheden over een geldige Verklaring omtrent het Gedrag (VOG).
5.2	Op verzoek van de Opdrachgever kunnen medewerkers zich legitimeren
5.3	Medewerkers beheersen minimaal de Nederlandse of Engelse taal op functioneel werkniveau.
5.4	Medewerkers beschikken over de benodigde opleidingen, certificering en instructies.
5.5	De minimale leeftijd voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden is 18 jaar.
5.6	De Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en adequate vervanging bij afwezigheid van medewerkers, zodat de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd.
5.7	Mobiele telefoons mogen uitsluitend worden gebruikt voor werk gerelateerde doeleinden.
5.8	Partijen maken in de implementatiefase nadere werkafspraken over faciliteiten en voorzieningen tijdens de uitvoering van de dienstverlening.
5.9	Ongevallen, incidenten en risico's worden direct gemeld aan de Opdrachtgever.
5.10	De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, waaronder schade voor de Opdrachtgever, die ontstaat als gevolg van het niet naleven van wet- en regelgeving.
5.11	Alle kosten met betrekking tot parkeren, evenals eventuele boetes, schade, verlies of diefstal, zijn volledig voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
5.12	De Opdrachtnemer handelt conform cao-bepalingen bij contractwisseling en zorgt voor correcte uitvoering van de personeel overgang.
5.13	De opdrachtgever werkt actief mee aan de invulling van de social-returnverplichting zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken
5.14	Medewerkers van de Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers dragen herkenbare, schone en representatieve bedrijfskleding van de Opdrachtnemer en, indien vereist, voorgeschreven persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's).
5.15	Het dragen van gezichtsbedekkende kleding is niet toegestaan, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van werkzaamheden.
5.16	Het dragen van petten, oordoppen, headsets of vergelijkbare accessoires is niet toegestaan, tenzij dit functioneel noodzakelijk is en geen afbreuk doet aan veiligheid of representativiteit.

6 Continuïteit en bereikbaarheid

Eis	Omschrijving
6.1	De Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening, ook bij verstoringen, piekbelasting of uitval van personeel.
6.2	De Opdrachtnemer beschikt over een adequate vervangings- en opschalingsstructuur en treft tijdig maatregelen bij uitval of tekorten.
6.3	Bij calamiteiten wordt vervangende capaciteit ingezet en wordt indien nodig flexibel opgeschaald.
6.4	Onderaannemers mogen uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever worden ingezet. De Opdrachtnemer blijft hierbij volledig verantwoordelijk voor de uitvoering en naleving van de gestelde eisen en kwaliteitsnormen.

7 Werkprogramma's, planning en ruimtestaten

Eis	Omschrijving
7.1	Per locatie wordt een actueel werkprogramma opgesteld.
7.2	Per locatie wordt een actuele ruimtestaat opgesteld en bijgehouden.
7.3	De Opdrachtnemer levert een planning aan voor periodieke werkzaamheden.
7.4	Werkprogramma's en ruimtestaten worden minimaal eenmaal per jaar geactualiseerd.
7.5	Wijzigingen in ruimtestaten en werkprogramma's worden vooraf afgestemd met en ter goedkeuring voorgelegd aan de Opdrachtgever.
7.6	Voor glasbewassing, dieptereiniging en specialistisch vloeronderhoud worden onderhoudsplannen opgesteld.

8 Specialistisch onderhoud

Eis	Omschrijving
8.1	Extra specialistische werkzaamheden (zoals glasbewassing, dieptereiniging of vloeronderhoud) worden uitgevoerd tegen dezelfde condities en tarieven als reguliere werkzaamheden, mits vooraf schriftelijk opdracht is verstrekt.
8.2	De Opdrachtnemer zet vakbekwaam personeel in voor specialistische werkzaamheden.
8.3	Partijen kunnen in overleg aanvullende of andere ruimten aanwijzen voor specialistisch onderhoud. De Opdrachtnemer stelt zich hierbij flexibel op en waarborgt het afgesproken kwaliteitsniveau.

9 Overlegstructuur

Eis	Omschrijving
9.1	Jaarlijks vinden minimaal 12 operationele, 4 tactische en 1 strategisch overleg plaats.
9.2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige organisatie van deze overleggen.
9.3	Verslagen en actiepunten worden uiterlijk binnen vijf werkdagen verstrekt.
9.4	Verbeterpunten en trends worden structureel besproken en vertaald naar concrete acties.
9.5	De Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de dienstverleningsprestaties. De managementrapportage bevat minimaal de gerealiseerde kwaliteit, klachten, meldingen en de getroffen en voorgenomen verbetermaatregelen, en sluit aan op de overeengekomen KPI's en kwaliteitsnormen.

10 Duurzaamheid

Eis	Omschrijving
10.1	De Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit met aantoonbare aandacht voor duurzaamheid
10.2	De Opdrachtnemer past milieuvriendelijke middelen, materialen en werkmethoden toe.
10.3	De Opdrachtnemer neemt maatregelen gericht op het verminderen van milieubelasting.
10.4	De Opdrachtnemer maakt duurzaamheidsmaatregelen en -prestaties op verzoek inzichtelijk.

11 Mutaties en wijzigingen

Eis	Omschrijving
11.1	De Opdrachtgever behoudt gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst het recht om locaties en diensten toe te voegen, te wijzigen of te laten vervallen.
11.2	Wijzigingen worden financieel verrekend op basis van de overeengekomen tarieven, kengetallen en calculatie-uitgangspunten.
11.3	Goedgekeurde wijzigingen worden uiterlijk binnen tien werkdagen verwerkt in planning, werkprogramma's en contractadministratie.
11.4	Bij tijdelijke wijzigingen mag de Opdrachtgever de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk opschorten, met een minimale schriftelijke aankondigingstermijn van één maand, dan wel de inzet op een andere locatie verlangen. Over deze periode vindt geen betaling plaats, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

12 Escalatie en herstel

Eis	Omschrijving
12.1	Indien de overeengekomen kwaliteit niet wordt behaald, treden partijen in overleg over passende verbetermaatregelen. De Opdrachtnemer stelt binnen vijf werkdagen een verbeterplan op.
12.2	De voortgang van verbetermaatregelen wordt actief gemonitord en waar nodig geëscaleerd binnen de overlegstructuur.
12.3	Indien structurele verbetering uitblijft, kan de Opdrachtgever contractmaatregelen toepassen, waaronder het geheel of gedeeltelijk verwijderen van locaties uit de overeenkomst.
12.4	Bij structurele tekortkomingen wordt het overeengekomen escalatieproces toegepast.

13 Facturatie en meerwerk

Eis	Omschrijving
13.1	Facturatie van de uitgevoerde diensten vindt maandelijks achteraf plaats, per locatie en per dienstverlening. Op de factuur worden ten minste de uitgevoerde werkzaamheden, de factuurperiode en het contract- en/of opdrachtnummer vermeld.
13.2	Facturatie geschiedt digitaal en voldoet aan de eisen van de Opdrachtgever, waaronder e-facturatie. Alleen aantoonbaar en conform overeenkomst uitgevoerde werkzaamheden komen voor betaling in aanmerking.
13.3	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor facturen te controleren op juistheid en volledigheid. Bij onjuistheden wordt de betaling opgeschort totdat een gecorrigeerde factuur is ontvangen.
13.4	Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdrachtverstrekking en goedkeuring door de Opdrachtgever. Meerwerk wordt vooraf separaat aangeboden middels een schriftelijke offerte en afzonderlijk gespecificeerd gefactureerd. Alleen in aantoonbaar spoedeisende situaties, waarin directe uitvoering noodzakelijk is om schade, veiligheidsrisico's of verstoring van de continuïteit te voorkomen, mag hiervan worden afgeweken.

13.5	De Opdrachtgever behoudt te allen tijde de regie over de opdracht en bepaalt of en wanneer meerwerk wordt uitgevoerd.
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------