

Programma van Eisen

Glasbewassing

1 Algemeen

A1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden) en inschrijver verklaard daarmee automatisch expliciet dat hij voldoet aan de in het beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
A2	Opdrachtnemer staat er voor in dat hij de dienstverlening zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
A3	Opdrachtnemer garandeert dat bij de totstandkoming van alle geleverde dienstverlening en daarbij gebruikte materialen en middelen geen kinderarbeid is verricht.
A4	Opdrachtgever verklaart dat het personeel ten minste wordt betaald volgende de geldende cao normen.
A5	Opdrachtgever is ermee akkoord dat het onderbrengen van een (deel) van de opdracht bij een derde uitsluitend mogelijk is indien de Opdrachtgever hiertoe zijn toestemming heeft gegeven.

2 Administratie

B1	Bij iedere opdracht krijgt de Opdrachtnemer een inkoopordernummer. Voor iedere inkooporder stuurt de Opdrachtnemer een aparte factuur waarop het inkoopordernummer vermeld moet staan.
B2	Alle facturen van de geleverde diensten dienen de minimaal volgende informatie te bevatten: • verwijzing naar de naam en datum van de (raam)overeenkomst; • inkoopordernummer STC Group; • het afleveradres van de diensten; • het verschuldigde bedrag exclusief BTW; • het verschuldigde bedrag inclusief BTW; • het BTW-bedrag.
B3	Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar facturen@stc-r.nl
B4	Het document is uitsluitend een PDF of UBL bestand en mag slechts één (1) factuur bevatten. Eventuele bijlagen bij de factuur moeten in één (1) bestand zitten met de factuur.
B5	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
B6	De factuur wordt per locatie, na oplevering gefactureerd.
B7	Indien de factuur niet in overeenstemming is met het bepaalde in eis B1 t/m B6 zal de Opdrachtgever deze factuur niet in ontvangst nemen en retourneren aan Opdrachtnemer, indien dit gebeurt, stuurt Opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan Opdrachtgever.

3 Uitvoering en personeel

C1	De benodigde werkzaamheden ten behoeve van glasbewassing vinden plaats op de met Opdrachtgever overeengekomen dag(en) en tijdstip(pen).
C2	Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen),
C3	De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij de facilitair manager, zodat hier een rapportage per mail van kan worden verstrekt.
C4	Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij opdrachtnemer.
C5	Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met opdrachtgever. Dit in verband met de maximale vloerbelasting.
C6	Opdrachtnemer staat er voor in dat zijn werknemers dan wel door hem in te schakelen derden desgevraagd kunnen beschikken van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
C7	Personeel dat de glasbewassingswerkzaamheden uitvoert dient in het bezit te zijn van een VCA-certificaat.
C8	Personeel dient een oranje of geel hesje te dragen in geval van buitenwerkzaamheden (glasbewassing buitenzijde) met daarop de naam van het bedrijf.
C9	Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten wat ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.
C10	Opdrachtnemer instrueert het door hem in te zetten personeel over arbo, veiligheid en milieu en ziet er op toe dat medewerkers zich aan de gestelde regels houden
C11	Het personeel van Opdrachtnemer dient duidelijk herkenbare uniforme representatieve bedrijfskleding te dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
C12	Het personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels.
C13	In te zetten personeel dient zich te kunnen identificeren bij het verkrijgen van toegang tot de panden van STC Group.
C14	In te zetten medewerkers spreken, naar oordeel van Opdrachtgever, voldoende Nederlands om zich verstaanbaar te maken en duidelijk te communiceren.
C15	In te zetten medewerkers gedragen zich, naar oordeel van opdrachtgever, correct naar medewerkers, studenten en bezoekers van Opdrachtgever en naar hun collega's.
C16	Opdrachtnemer stelt zich bij uitvoering van de werkzaamheden flexibel op en gedraagt zich als verlengstuk van de facilitaire organisatie van STC Group.
C17	Opdrachtgever stelt een jaarplanning vast, Opdrachtnemer leeft de vastgestelde planning na. Twee (2) weken voorafgaande aan de werkzaamheden wordt in telefonisch contact met de facilitair beheerders de definitieve dagen ingedeeld. Opdrachtnemer stelt zich flexibel op om overlast van het primaire proces te voorkomen.
C18	Obstakels die de bereikbaarheid van de te wassen glasoppervlakken belemmeren worden verzet of er wordt achter of onder obstakels langs gewerkt. Alle te wassen oppervlakken worden elke beurt gewassen tenzij dat, naar oordeel van Opdrachtgever, niet mogelijk is.

C19	Het wassen van het gevelglas binnen is inclusief de omlijstingen en vensterbanken. Het wassen van het gevelglas buiten is inclusief de omlijstingen en dorpel. Het wassen van het separatieglas is inclusief omlijstingen. Tijdens iedere (glas)bewassingsbeurt dient tevens de omlijsting te worden gereinigd. Onder omlijsting wordt verstaan het complete kozijn, boeiboorden en de bijbehorende vensterbank(en). Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Bij een glasbewassingsbeurt dienen de eventuele lekstrepen te worden verwijderd. Gehecht vuil zoals stopverf, verf, plakband, stickers, etc., dient te worden verwijderd.
C20	Gevelglas binnen en separatieglas wordt handmatig gewassen, gevelglas buiten wordt zoveel mogelijk met gedemineraliseerd water gewassen.
C21	Opdrachtnemer verwijdert alle sporen en vervuiling die ontstaan zijn tijdens de uitvoering van glasbewassing in de omgeving (binnen en buiten) waar de werkzaamheden hebben plaatsgevonden.
C22	Indien nodig is Opdrachtnemer in staat om extra opdrachten uit te voeren ten behoeve van Opdrachtgever. Dat gebeurt binnen 24 uur na het eerste verzoek tot uitvoering van een extra opdracht.
C23	Direct na uitvoering van elke wasbeurt of na elke werkdag indien een wasbeurt meerdere dagen omvat, wordt het gewassen glas opgeleverd aan de verantwoordelijke medewerker op de locatie van Opdrachtgever en akkoord bevonden.
C24	Na het uitvoeren van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer zich af te melden bij de Facilitair Manager en deze een opdrachtbon te laten tekenen. De getekende opdrachtbon wordt bij de factuur gevoegd.
C25	Bij het uitvoeren van de werkzaamheden dienen de medewerkers geen gebruik te maken van hun telefoon, uitsluitend bij noodgevallen.
C26	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit te (laten) controleren. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd: De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten: • Het vlek vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen (binnen, buiten en separatieglas), directe omlijsting en kozijnen; • Het schoon opleveren van dorpels en boeiborden; • Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen; • Het verwijderen van het lek- en gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen. Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Controle op de uitvoering wordt door opdrachtgever en opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door opdrachtnemer vastgelegd.

C27	Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit wordt herhaald totdat opdrachtgever akkoord is met de uitvoering. Hiervoor gelden de volgende kaders: • Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de kwaliteitseisen is uitgevoerd; • Indien eenmaal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden; • Indien tweemaal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden; • Indien een gebouw binnen één kalenderjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft opdrachtgever het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan opdrachtgever besluiten het gebouw of de gehele dienstverlening onder te brengen bij een andere leverancier.
C28	Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst opdrachtgever als volgt met deze situatie om te gaan. Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (binnen- en buitengevelglas, separatieglas, entreeglas en dakglas) niet kon worden uitgevoerd wordt dit betreffende percentage verrekend met de factuur.

4 Communicatie

D1	Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de (raam)overeenkomst voor STC Group een vaste contactpersoon beschikbaar. Bovendien draagt Opdrachtnemer zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid. De contactpersoon van Opdrachtnemer is in ieder geval op de ingeplande uitvoeringsdagen telefonisch bereikbaar tussen 07:00 en 17:00 uur op werkdagen en reageert binnen één (1) werkdag op e-mail.
D2	Jaarlijks (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) evalueert Opdrachtnemer met STC Group de dienstverlening. Dit gesprek vindt kosteloos plaats op een door Opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf (5) werkdagen aan STC Group wordt overlegd. In de situatie dat STC Group of Opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden.
D3	De implementatie wordt in afstemming met Facilitair managers en eventueel medewerkers Technische dienst van de verschillende vestigingen uitgevoerd. Onderdeel van de implementatie is een ronde door de gebouwen waarin onder andere de waterpunten, opslagruimten en andere vestiging specifieke informatie worden vastgesteld.
D4	Indien blijkt dat er voor locaties extra voorzieningen nodig zijn, dan dient de opdrachtnemer dat van te voren aan opdrachtgever te melden (middels de van te voren op te stellen RI&E) en kosten hiervoor te verrekenen.

5 Commercieel

E1	Opdrachtnemer geeft een all-in tarief op per locatie op basis van de informatie als weergegeven in de aanbestedingsstukken en getoond tijdens de schouw. Het is aan de opdrachtnemer om een juiste inschatting te maken van het aantal M2 en de daarbij behorende totaalprijs per locatie. Dit tarief is vervolgens het vaste all-in tarief dat per locatie wordt betaald.
E2	De kosten voor de inzet van hoogwerkers of steigers zijn voor de rekening van de opdrachtnemer en dienen dus opgenomen te zijn in de opgegeven totale prijzen per locatie en kunnen dus nadrukkelijk niet apart in rekening worde gebracht.
E3	De in de inschrijving aangeboden tarieven, zijn vast tot 1 januari 2021. Daarna kunnen de prijzen 1 januari 2022 , eenmaal per jaar worden geïndexeerd, met een percentage tot maximaal het CBS Dienstenprijsindexcijfer (DPI) 812 (Diensten in verband met gebouwen, Reiniging). Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand december gehanteerd, waarbij het indexcijfer van december 2019 wordt gesteld op 100%. Indien opdrachtnemer een prijsindexering wil doorvoeren, dient dit uiterlijk een maand van te voren te worden vermeld.
E4	Indien er wijzigingen zijn in het oppervlakte glas door verbouwingen, verhuizingen of andere organisatorische wijzigingen, wordt in overleg het nieuwe vaste all-in tarief voor de betreffende locatie vastlegt.

6 Duurzaamheid

F1	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 Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen. Een EU-milieukeur die is toegekend op basis van de in Besluit 2011/383/EU uiteengezette criteria mag worden gebruikt gedurende een periode van 18 maanden vanaf de datum van kennisgeving van dit besluit. Dit betekent dat de EU Ecolabelcertificaten die zij afgegeven op basis van de oude EU Ecolabelcriteria voor allesreinigers en sanitair reinigers van 28 mei 2014, nog geldig zijn tot 31/12/18.
F2	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). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast. Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen de wijze van doseren te overleggen.