

PVE – DIEPTEREININGING ICT HARDWARE

Datum: 4 januari 2020

Versie: 1.6

Programma van Eisen

Inschrijver dient zich aan onderstaande voorschriften te houden. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven worden niet geaccepteerd en leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving. Onderstaande bijlage dient ondertekend te worden en maakt onderdeel uit van de Inschrijving.

Juridische eisen		
1.	De Inschrijver conformeert zich aan de VNG Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten. Dit betekent dat uitsluitend de door de Aanbestedende dienst gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw Inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de door de Aanbestedende dienst van toepassing verklaarde voorwaarden zijn.	<input type="checkbox"/>
2.	Inschrijver verklaart zich akkoord met de conceptovereenkomst zoals die bij laatste Nota van Inlichtingen definitief is vastgesteld.	<input type="checkbox"/>
3.	Inschrijver dient voor het verrichten van haar dienstverlening te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, en eventuele aanpassingen van relevante wet- en regelgeving gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.	<input type="checkbox"/>
4.	Aanbestedende dienst accepteert na Gunning slechts die Onderaannemer(s) die gedurende de aanbestedingsprocedure als zodanig zijn aangemerkt en die voldaan hebben aan alle procedurele vereisten zoals omschreven in het beschrijvend document van deze aanbesteding. Na Gunning is wijziging van Onderaannemer(s) slechts mogelijk indien Aanbestedende dienst hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft gegeven.	<input type="checkbox"/>

Commerciële eisen		
5.	Aan de hand van het Prijsopgaveformulier zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten dient Inschrijver integrale tarieven aan te bieden. Deze tarieven zijn vermeld in euro's, exclusief BTW en all-in. All-in wil onder meer zeggen: inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, reiskosten woon- en werkverkeer, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremie, winst en alle eventuele verdere bijkomende kosten voor de voorbereiding op de uitvoering. Uitgangspunt is dat alle kosten die gemoeid zijn met het voldoen aan de gestelde eisen en/of de invulling van de wensen zijn verwerkt binnen het gecalculerde tarief zoals dat in het prijzenblad is uitgewerkt. Naast de aangeboden prijzen mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.	<input type="checkbox"/>
6.	<u>Indexatie</u> ; Prijs eerste 2 jaren vast daarna indexering.	<input type="checkbox"/>

	<p>CAO+CBS index diensten (aangezien contracttermijn niet synchroon loopt aan jaarkalender wijziging/indexering per 1-1-2023.</p> <p>De afgegeven prijzen gelden voor de periode 1 april 2021 tot en met 31 maart 2023.</p> <p>De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks per 1 januari, voor het eerst met ingang van 1 april 2023, gewijzigd worden met maximaal het volgende indexcijfer: Dienstprijzen; commerciële dienstverlening en transport, 812 Reiniging, index 2015=100</p> <p>https://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83760ned&D1=0,2&D2=123&D3=70-78&HDR=G2,T&STB=G1&VW=T</p> <p>Gebruikt wordt de jaarmutatie van het 3e kwartaal.</p> <p>Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van de Aanbestedende dienst met onderbouwing d.m.v. indexatiegegevens (screen prints – links naar website etc.)</p> <p>De goedkeuring van de Aanbestedende dienst behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Na schriftelijke goedkeuring door de Aanbestedende dienst worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.</p>	
7.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen producten komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe producten gevraagd worden. De prijzen voor diensten/producten die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Overeenkomst gevraagd worden, dienen realistische marktprijzen te zijn.	<input type="checkbox"/>
8.	Inschrijver conformeert zich aan de eisen ten aanzien van facturatie zoals deze zijn opgenomen in bijlage 3a bij dit document. Uitgangspunt is één factuur per reinigingsopdracht per gemeente. In de bijlage Facturatie staan de gezamenlijke eisen alsook de afwijkingen per gemeente ten aanzien van de facturatie aangegeven.	<input type="checkbox"/>

Functionele eisen		
9.	Inschrijver dient een vaste contactpersoon (en vervanger) aan te stellen voor alle communicatie tussen de Gemeente en Inschrijver. De Gemeente stelt ook een vaste contactpersoon (en vervanger) aan.	<input type="checkbox"/>
10.	<p>Inschrijver evalueert per Gemeente na de eerste opdracht.</p> <p>Daarna vindt jaarlijks een (evaluatie) overleg plaats tussen accountmanager van Inschrijver en contractmanager van desbetreffende Gemeente.</p> <p>De onderwerpen worden in overleg tussen de Gemeenten en Inschrijver nader bepaald. In ieder geval komt aan de orde:</p>	<input type="checkbox"/>

	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit van dienstverlening, klachten en klachtafhandeling en verbetervoorstellen • Aantal leveringen (financieel volume, aantal, datum, afroepend organisatieonderdeel); • Vooruitblik komende opdrachten en planning <p>Naast dit jaarlijks overleg kan er operationeel overleg over planning en uitvoering van opdrachten plaats vinden zo vaak als noodzakelijk geacht wordt. Afhankelijk van de behoefte en het onderwerp vindt dit overleg zowel op initiatief van Aanbestedende dienst als van Inschrijver persoonlijk, telefonisch, of per e-mail plaats.</p>	
11.	Voor alle overlegvormen geldt dat Inschrijver verantwoordelijk is voor de verslaglegging. Het verslag wordt binnen vijf (5) werkdagen voorgelegd aan Aanbestedende dienst ter goedkeuring. Aanbestedende dienst keurt binnen vijf (5) Werkdagen het verslag goed. Aanbestedende dienst levert na gunning een format aan waarbinnen de verslaglegging dient plaats te vinden.	<input type="checkbox"/>
12.	<p>Binnen één maand na afloop van ieder contractjaar levert Inschrijver per deelnemer digitaal een managementrapportage in een bewerkbaar format in bij de contactpersoon van Aanbestedende dienst.</p> <p>Deze managementrapportage omvat minstens de volgende zaken betreffende dat kalenderjaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden. Waarbij duidelijk vermeld dient te worden op welke datum en op welke locatie welke werkzaamheden zijn uitgevoerd. Hiermee wordt bedoeld: het aantal gereinigde werkplekken en het aantal uur voor het reinigen van overige werkzaamheden. Daarnaast dient de realisatie van de jaarplanning aangegeven te worden alsmede aangegeven te worden welke werkzaamheden op afroep hebben plaatsgevonden. • Overzicht van de facturen gesorteerd op factuuradres, inclusief factuurdatum, bedragen inclusief btw en betaaldatum en/of aantal dagen open. Inclusief een optelling van deze bedragen; • Een overzicht van de ontvangen klachten waarbij de klacht omschreven dient te worden, de oplossing van de klacht en de doorlooptijd van de oplossing (datum melding klacht versus datum klacht afgehandeld). • Aanbevelingen, constatering en bevindingen ter verbetering van de dienstverlening. <p>De opzet van deze rapportage wordt nader afgestemd met de implementatiemanager van de Aanbestedende dienst na gunning. De inhoud van deze managementrapportages kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst na overleg tussen de lead-contractmanager en Inschrijver aangepast worden.</p>	<input type="checkbox"/>
13.	Voor de communicatie (ook de klachtenafhandeling) kan Aanbestedende dienst een keuze maken tussen een mondelinge, digitale of een papieren vorm	<input type="checkbox"/>

	van communicatie. Inschrijver verplicht zich de richtlijnen van Aanbestedende dienst te volgen.	
14.	Inschrijver draagt er zorg voor dat bij de uitvoering van de werkzaamheden en planning, er in het betreffende team altijd een vast aanspreekpunt als contactpersoon voor Aanbestedende dienst aanwezig is	<input type="checkbox"/>
15.	Inschrijver dient te beschikken over een procedure voor het afhandelen van klachten. In geval van klachten zal de klacht in eerste instantie zoveel mogelijk tussen de klager en contactpersoon van Inschrijver ter plekke worden opgelost. De klachtenprocedure zal na gunning worden afgestemd met Aanbestedende dienst.	<input type="checkbox"/>
16.	Inschrijver heeft de plicht om schade veroorzaakt door werknemers van Inschrijver dezelfde dag te melden aan Aanbestedende dienst. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen door uitvoerders van Inschrijver, wordt op Inschrijver verhaald.	<input type="checkbox"/>
17.	Na gunning dient Inschrijver de implementatie van de dienstverlening conform het ingediende Plan van Aanpak uit te voeren.	<input type="checkbox"/>

Logistieke eisen		
18.	Leveringen geschieden conform bestelling en in de (Raam) overeenkomst afgesproken voorwaarden en de vooraf afgestemde planning, tijdstippen en aangegeven adressen.	<input type="checkbox"/>
19.	De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van elke werkdag door Inschrijver aan Aanbestedende dienst te worden opgeleverd. Nadat alle opgedragen werkzaamheden zijn uitgevoerd en opgeleverd wordt er een werkbbon getekend. Op de werkbbon dient minimaal te worden vermeld: <ul style="list-style-type: none"> • Plaats van uitvoering; • Omschrijving van de activiteit en ruimtes (inclusief aantal gereinigde werkplekken); • Gewerkte uren, • Naam van de uitvoerende en datum en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet Aanbestedende dienst de werkbbon van zijn naam en handtekening. Indien de werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd zal de werkbbon niet worden afgetekend. Inschrijver dient binnen 5 Werkdagen de geconstateerde gebreken alsnog te herstellen.	<input type="checkbox"/>
20.	De verplichting tot betaling van de geleverde producten ontstaat eerst na acceptatie/accordering van de producten en/of diensten.	<input type="checkbox"/>
21.	De planbare werkzaamheden worden jaarlijks ingepland. Deze planning op weekniveau wordt uiterlijk 1 maand voor start van het kalenderjaar gedeeld met de betrokken contactpersonen van de Aanbestedende dienst.	<input type="checkbox"/>

22.	Werkzaamheden dienen minstens 10 werkdagen van tevoren aangemeld te worden bij de locatieverantwoordelijke van Aanbestedende dienst van de betreffende locatie. Indien werkzaamheden niet volgens overeengekomen planning kunnen worden uitgevoerd, dient dit met opgave van reden direct gemeld te worden. Tevens wordt dan in overleg met desbetreffende gemeente een nieuwe planning opgesteld waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.	<input type="checkbox"/>
23.	Werkzaamheden op afroep worden t.z.t. ingepland en worden 5 werkdagen na opdrachtbevestiging gestart. De werkzaamheden dienen in afstemming, binnen een redelijke termijn, na opdrachtbevestiging afgerond te zijn.	<input type="checkbox"/>
24.	Inschrijver is in staat om de werkzaamheden realistisch in te schatten en centraal te plannen.	<input type="checkbox"/>
25.	Inschrijver dient flexibel om te kunnen gaan met veranderende omstandigheden en het ter plaatse kunnen bieden van een oplossing.	<input type="checkbox"/>
26.	Aanbestedende dienst heeft per locatie een toegangsprocedure. De werknemers van Inschrijver dienen zich hieraan te conformeren. Na Gunning worden deze procedures nader afgestemd.	<input type="checkbox"/>
27.	De werkzaamheden dienen gedurende de reguliere werktijden van maandag t/m vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur te worden uitgevoerd.	<input type="checkbox"/>

Technische eisen		
28.	<p>De schoonmaakwerkzaamheden dienen de reinheidseisen te volgen. Hier verstaat de Aanbestedende dienst onder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stofvrij, vlek vrij en gedesinfecteerd opleveren van de (werkplek) computer hardware en randapparatuur (inclusief kieren en inkepingen) en vaste en mobiele telefoons. Dit geldt ook voor alle zichtbare bekabeling van werkplek tot aan de contactdoos. • Voor-, achter-, onder-, boven- en de 2 zijkanten van de items dienen schoongemaakt te worden. • Alle apparaten worden indien mogelijk steeds door de medewerker van Aanbestedende dienst uitgeschakeld; • Stickers met barcodes, firma-logo en inventarisnummer worden niet verwijderd en mogen niet worden toegevoegd. • Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden dient een controle uitgevoerd te worden op losliggende onderdelen en beschadigingen; • Na reiniging van toestel en omgeving dient de apparatuur in oorspronkelijke positie teruggeplaatst te worden; • Vervuiling die vrijkomt bij het reinigen van de werkplekken mag niet op de grond en op de bureaus achtergelaten te worden. • Na reiniging dient u het apparaat indien mogelijk aan te zetten en te controleren of deze storingsvrij functioneert. 	<input type="checkbox"/>

29.	Inschrijver is verplicht zijn werkzaamheden naar de laatste stand der techniek uit te voeren en innovatie met betrekking tot middelen en materialen toe te passen	<input type="checkbox"/>
30.	Inschrijver dient op alle opgegeven locaties onder dezelfde condities haar diensten uit te voeren. Indien er wijzigingen optreden in het gebouwen-/locatiebestand, veert Inschrijver mee met deze wijzigingen opdat de dienstverlening ongestoord (elders) wordt voortgezet, tijdelijk of geheel wordt onderbroken.	<input type="checkbox"/>
31.	Gebreken zoals loszittende toetsen, ontbrekende pootjes van het toetsenbord dienen te worden gemeld bij Aanbestedende dienst met vermelding van locatie, ruimte, omschrijving van gebrek, datum/tijd van signalering en, indien mogelijk, ondersteund met een foto.	<input type="checkbox"/>
32.	Alle door Inschrijver in te zetten middelen en materialen dient de Inschrijver zelf ter beschikking te stellen.	<input type="checkbox"/>
33.	Reiniging dient te gebeuren met specifiek voor het doel van dieptereiniging geschikte middelen en materialen. Deze moeten aan de volgende eisen voldoen: <ul style="list-style-type: none"> • Antistatisch (ESD veilig); • Geschikt voor alle schoon te maken elementen; • Onschadelijk voor apparatuur, mens en milieu; • Geen slijtage veroorzaken aan de apparatuur van Aanbestedende dienst; • Voldoen aan de Nederlands en Europese wet- en regelgeving. 	<input type="checkbox"/>

Eisen ten aanzien van duurzaamheid

34.	Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. Inschrijver besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht de milieubelasting, veroorzaakt door de diensten die zij verricht, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door minder milieubelastende materialen en producten toe te passen.	<input type="checkbox"/>
35.	Inschrijver maakt gebruik van zo min mogelijk verpakkingsmateriaal en is zelf verantwoordelijk voor het milieuvriendelijk afvoeren van verpakkingsmaterialen en ge- of verbruiksmaterialen.	<input type="checkbox"/>
36.	Inschrijver accepteert dat hij verantwoordelijk is voor de effecten van zijn activiteiten op het milieu, medewerkers en de samenleving waarin hij opereert. Inschrijver streeft naar het structureel vastleggen van een eigen MVO-beleid en eventueel MVO-actieplan.	<input type="checkbox"/>
37.	Inschrijver is verplicht gebruik te maken van milieuvriendelijke reinigingsproducten en -middelen, die geen schade toebrengen aan de ICT-apparatuur, mens en werkomgeving. De producten en -middelen zijn 100% biologisch afbreekbaar.	<input type="checkbox"/>

38.	Tenzij voor de uitvoering van de werkzaamheden strikt noodzakelijk, zal Inschrijver het gebruik van schoonmaakmiddelen- en materialen tot een minimum beperken.	<input type="checkbox"/>
39.	Inschrijver zal zich proactief opstellen en waar mogelijk innovatief zijn in het verbeteren van de milieuprestatie verbonden aan de te leveren zaken of de te verrichten diensten. Bij gebruik of levering van zaken heeft, voor zover dit van toepassing is, vermindering en/of reductie van aan energie of transport verbonden emissies naar lucht nadrukkelijk de voorkeur	<input type="checkbox"/>
40.	Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst informeert de Inschrijver Aanbestedende dienst over zijn activiteiten op het gebied van MVO.	<input type="checkbox"/>

Personele eisen en huisregels		
41.	<p>Inschrijver garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst hij te allen tijde beschikt over voldoende ter zake kundig en bevoegd uitvoerend personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste en veilige wijze worden uitgevoerd. Conform de in Nederland geldende regels dient Inschrijver zeker te stellen dat alle door haar in te zetten werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.</p> <p>Bij ziekte en/of vervanging van personeelsleden van de Inschrijver, dient de Inschrijver voor passende vervanging te zorgen. De Inschrijver dient de continuïteit en kwaliteit te waarborgen.</p>	<input type="checkbox"/>
42.	Behoudens wettelijke verplichtingen zal Inschrijver en zijn personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de gebouwen en de interne organisatie van Aanbestedende dienst, de identiteit van zijn werknemers en alle overige informatie waarvan het personeel van Inschrijver weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Raamovereenkomst van kracht. Inschrijver zal in geen enkel geval melding doen van zijn Raamovereenkomst met Aanbestedende dienst. Inschrijver en zijn personeel dienen na contractering een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen	<input type="checkbox"/>
43.	Elke medewerker is in staat zich te alle tijden te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.	<input type="checkbox"/>
44.	Het personeel van Inschrijver is verplicht herkenbare en uniforme bedrijfskleding te dragen. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is Aanbestedende dienst gerechtigd betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.	<input type="checkbox"/>
45.	Alle medewerkers van Inschrijver dienen minimaal de Nederlandse taal in woord te beheersen.	<input type="checkbox"/>
46.	Medewerkers van Inschrijver dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van de Inschrijver, op te volgen. Bij het niet naleven van aanwijzingen en/of (veiligheid)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of	<input type="checkbox"/>

	schade bij Inschrijver in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er toegang tot de panden bij Aanbestedende dienst worden ontzegd.	
47.	<p>Alle werknemers van Inschrijver dienen op de hoogte te zijn van en zich te conformeren aan de voor die locatie geldende huisregels. Zij dienen zich te gedragen als “betamelijk gast”. Enkele algemeen geldende aandachtspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het tijdens de uitvoering van de werkzaamheden gebruik maken van muziek afspelende apparaten, (zowel via speakers als via oordopjes) is niet toegestaan; • (Mobiel) bellen, sms'en en “whatsappen” (gebruik van online-berichtenservice etc.), met uitzondering van werk gerelateerde zaken of noodsituaties, is niet toegestaan; • Pauze (indien van toepassing) dient te worden gehouden in de daartoe aangewezen ruimte; • Werknemers van Inschrijver kunnen geen gebruik maken van het parkeerterrein bij de locaties tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt. Dit kan per locatie verschillen; • Het is niet toegestaan om gebruik te maken van middelen van Inschrijver zonder uitdrukkelijke toestemming van Aanbestedende dienst. • Er mag geen beeldmateriaal en geluidsopnamen worden gemaakt op de locaties behalve na uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst. Een uitzondering hierop vormt het fotograferen om een melding te kunnen doorgeven van schade of gebreken. • Motoren van gebruikte voertuigen dienen tijdens laden en lossen te worden uitgezet. 	<input type="checkbox"/>
48.	Inschrijver is verplicht om de door zijn medewerkers te verrichten werkzaamheden geheel volgens Arbowetgeving te laten verrichten.	<input type="checkbox"/>
49.	<p>De uitvoerende werknemers dienen te werken onder supervisie van een medewerker die aantoonbaar over de volgende certificaten en kennis beschikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VCA (veilig- en gezond werken) • Vakbekwaam persoon NEN3140 (werken aan laagspanningsinstallaties) • ESD-certificaat (veilig werken met elektrostatische ontlading) 	<input type="checkbox"/>
50.	Indien het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (beschermingsbril en dergelijke) noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden, worden deze door Inschrijver verstrekt.	<input type="checkbox"/>
51.	Inschrijver vrijwaart Aanbestedende dienst voor alle schade die Aanbestedende dienst lijdt of zal lijden als gevolg van eventuele boetes die hij op grond van het overtreden van de Wet arbeid vreemdelingen en/of de Wet op de identificatieplicht opgelegd mocht krijgen als gevolg van het tewerkstellen van vreemdelingen zonder de vereiste papieren door Inschrijver dan wel door zijn Onderaannemers	<input type="checkbox"/>

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldig ondertekening:	
Datum:	