



Programma van Eisen

Perceel 2

Glasbewassing

Servicepunt71

ten behoeve van

de gemeenten Leiderdorp, Oegstgeest,

Zoeterwoude, Leiden,

Holland Rijnland en Servicepunt71

Uitgegeven door:	Servicepunt71
Referentienummer:	A02.15.2020
Datum:	24 december 2020
Versie:	1.0

PROGRAMMA VAN EISEN

1.1 Algemeen

1. Uitgangspunt is dat alle kosten die gemoeid zijn met het voldoen aan de onderstaande eisen en/of de invulling van de wensen zijn verwerkt binnen het gecalculeerde tarief zoals u dat in bijlage 5 (het calculatiemodel) heeft uitgewerkt.
2. Servicepunt71 treedt op als algemeen aanspreekpunt namens alle deelnemende organisaties, echter de facturatie geschiedt per organisatie en/of gebruiker en dient separaat gefactureerd te worden. Na gunning zal Opdrachtgever een overzicht verstrekken.

Mutaties

3. Bij verbouwing of leegstand van een (deel van een) locatie stopt de facturatie uiterlijk drie (3) maanden nadat dit schriftelijk is gemeld door opdrachtgever.
4. Indien de mutatie kleiner is dan 10% van de totale taak (alle uren) op een locatie wordt deze mutatie direct per de door opdrachtgever gewenste ingangsdatum doorgevoerd.
5. Indien opdrachtgever (of een deel van opdrachtgever) verhuist dan verhuist opdrachtnemer mee behalve wanneer wordt verhuisd naar een locatie waar schoonmaak al is geregeld. In dat laatste geval is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst voor dat deel op te zeggen per datum van de verhuizing. opdrachtgever informeert uiterlijk drie (3) maanden voor verhuizing over de aanstaande verhuizing en de gevolgen voor Opdrachtnemer.

1.2 Verificatie

6. Tijdens het zogenaamde verificatieoverleg mogen gevraagde bewijsstukken worden getoond.
7. Beloften, toezeggingen alsmede zogenaamde zinspelingen in de uitwerking van de wensen dienen te worden bekrachtigd middels concrete afspraken in een zogenaamd belofteboek dat voor aanvang van het verificatieoverleg dient te worden aangeleverd.

1.3 Planning

8. Bij de gunning dient u een tijdsplanning aan te leveren van de uit te voeren werkzaamheden per jaar. U dient jaarlijks een planning op te leveren en een week voor aanvang van de werkzaamheden of bij eventuele afwijking van de tijdsplanning contact op te nemen met de contactpersoon van de Opdrachtgever.

9. Het glazenwassersbedrijf dient een (1) week voor aanvang van de werkzaamheden aan de Opdrachtgever een gedetailleerde weekplanning te verstrekken.
10. Het glazenwassersbedrijf meldt zich dagelijks voor start aan en na de werkzaamheden af bij de Opdrachtgever. Per gebouw worden hierover afspraken gemaakt.
11. Het glazenwassersbedrijf stelt de Opdrachtgever in kennis van haar organisatie van werkzaamheden voor de Opdrachtgever. Het deelt de namen en de werktijden mee van het leidinggevend en toezichthoudend personeel en hun vervangers. Dit geldt ook voor wijzigingen daarin.

Aanvullende eisen

12. Inschrijver dient zich te houden aan de sleutelprocedure van de Opdrachtgever. Alle kosten voortvloeiend uit verlies of diefstal van sleutels en elektronische toegangssleutels door toedoen van Inschrijver, worden verhaald op de Inschrijver.
13. Inschrijver heeft de plicht om schade gesignaleerd, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Inschrijver, per eerste gelegenheid te melden aan de Opdrachtgever.
14. De uitvoering van de glasbewassing vindt plaats op de dag. De aard van de werkzaamheden kan met zich meebrengen dat hier vanaf moet worden geweken.
15. De medewerkers van de Inschrijver dienen op de hoogte te zijn van de calamiteitenregels die van toepassing zijn op de gebouwen waar zij voor de opdrachtgever werkzaamheden verrichten.
16. De Inschrijver draagt er zorg voor dat medewerkers met uitvoerende werkzaamheden herkenbare bedrijfskleding dragen. Dit geldt ook voor de teamleider. (Over de kleding van de teamleider worden na gunning afspraken gemaakt).
17. Inschrijver dient de werkzaamheden na uitvoering binnen 48 uur ter goedkeuring aan te bieden bij de Opdrachtgever of en daartoe aangewezen persoon. De Opdrachtgever zal dit steekproefsgewijs controleren.
18. De medewerkers van de Inschrijver geven technische en bouwkundige tekortkomingen door aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.
19. Volle vensterbanken dienen te worden leeggeruimd door de glazenwasser teneinde de werkzaamheden correct te kunnen uitvoeren. Tijdens de uitvoering van de R.I.&E. dienen de specifieke afspraken hiervoor per locatie c.q. ruimte te worden vastgelegd.

20. De bewassing van de binnenzijde dient op basis van de jaarplanning strikt te worden nageleefd (deze mag dus niet worden geschoven). De buitenzijde mag op grond van weersomstandigheden worden verschoven tot maximaal 2 weken voor of na uitvoering binnenzijde. Mocht dit in verband met aanhoudende slechte weersomstandigheden niet gelukken dient hiervoor een voorstel te worden opgesteld in overleg met Opdrachtgever.
21. Wanneer ruimten om welke redenen niet toegankelijk zijn wordt van Opdrachtgever verwacht dat deze binnen een tijdsbestek van twee (2) dagen enkele pogingen onderneemt om alsnog de glasbewassing uit te voeren. Mocht dit dan nog niet lukken dan mag in overleg en na goedkeuring van de Opdrachtgever worden afgezien van de uitvoering (zonder creditatie).
22. De Opdrachtgever stelt gratis, mits voor zover aanwezig in het object, water en energie ter beschikking voor het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden.
23. De Opdrachtgever heeft in diverse voorzieningen geïnvesteerd teneinde de bereikbaarheid en daarmee ook de veiligheid te verbeteren. Van Inschrijver wordt verwacht om met deze voorzieningen op een correcte wijze om te gaan. Bij misbruik of ondeugdelijk gebruik kan Opdrachtgever het gebruik ontzeggen en de (financiële) gevolgen hiervan zijn dan voor Inschrijver.
24. Opdrachtnemer dient volledig zelf het parkeren te organiseren. Opdrachtgever kan op geen enkele wijze parkeerplaatsen faciliteren.
25. De huisvestingsplannen van de deelnemers van Servicepunt71 kunnen leiden tot wijzigingen in omvang en werkzaamheden. De Opdrachtgever stelt glazenwassersbedrijf op de hoogte van eventuele wijzigingen en Inschrijver dient de eventuele wijzigingen door te voeren. Zowel wat betreft werkzaamheden alsmede een wijziging in de omvang.

1.4 Eisen personeel en organisatie

Teamleider

26. Gedurende de uitvoering van alle werkzaamheden dient een vast (meewerkend) teamleider aanwezig te zijn. Hij of zij is de eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever voor de reguliere glasbewassing en extra opdrachten.
27. Voorafgaand aan de aanstelling dient de Inschrijver de beoogde kandidaat voor de functie van teamleider voor te dragen voor een matchingsgesprek (kennismaken, CV check, match met betrekking tot contactpersonen passen, etc.) met de Opdrachtgever. Na keuze en akkoordverklaring van de Opdrachtgever mag de teamleider worden ingezet.

28. Indien contactpersoon van de Opdrachtgever op redelijke gronden van mening is dat er geen 'persoonlijke klik' is met de teamleider van de Inschrijver, dan meldt de contactpersoon van de Opdrachtgever dit aan de accountmanager van de Inschrijver. Indien binnen een maand geen verbetering optreedt in de relatie tussen de contactpersoon van de Opdrachtgever en de teamleider van de Inschrijver, dan dient de Inschrijver binnen een maand voor adequate vervanging te zorgen.

Geheimhouding, screenen van personeel en integriteit

1. Opdrachtnemer staat ervoor in dat al haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde onderaannemers, alle van opdrachtgever afkomstige bedrijfsinformatie die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.
2. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek aan opdrachtgever aan te geven op welke wijze de betrouwbaarheid van haar medewerk(st)ers wordt gecontroleerd.
3. Al het personeel van opdrachtnemer is bij aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Een recente verklaring (max 2 weken oud) omtrent het gedrag (VOG) dient op verzoek van opdrachtgever te worden overgelegd. Op verzoek van opdrachtgever kan een kortere periode worden gehanteerd.

Medewerkers

4. 90 % van de medewerkers van het op de Opdracht in te zetten personeel heeft bij aanvang de opleiding tot glazenwasser met succes afgerond.
5. Medewerkers met een opleiding ouder dan 5 jaar dienen minstens een herhalingscursus of specialistische cursus te volgen.
6. Het opleidingsplan voor op de Opdracht in te zetten medewerkers voldoet aan gestelde randvoorwaarden. Inschrijver dient zich aan hetgeen dat wordt aangeboden te houden. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dit te controleren.
7. Er wordt niet meer dan 10% jeugdloners van de op de Opdracht in te zetten personeel ingezet (met uitzondering van de zomerperiode).

1.5 Kwaliteitsnormen, meting en vervolgacties

8. De kwaliteit van de glasbewassing moet er voor zorgen dat:
 - het representatieve karakter van gebouwen gehandhaafd blijft;
 - de toegepaste materialen in optimale conditie blijven;
 - onderhouds- en vervangingskosten tot een minimum worden beperkt.

9. Indien uit de oplevering blijkt dat de kwaliteit van de glasbewassing als niet voldoende wordt gekwalificeerd dient Inschrijver de tekortkomingen te herstellen en een plan van aanpak te overleggen waarmee wordt beoogd dat dit bij een volgende uitvoering wordt voorkomen.
10. Indien de Inschrijver in gebreke blijft om de klachten over kwaliteit van verrichte werkzaamheden te verhelpen, is de Opdrachtgever bevoegd de desbetreffende tekortkomingen te doen verhelpen door derden, op kosten van de Inschrijver.
11. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in de toekomst metingen te laten uitvoeren door een externe partij.
12. Indien Opdrachtgever van oordeel is dat bepaalde werkzaamheden vervangen dienen te worden door andere, deelt zij dit mee aan Inschrijver. Vanaf de week volgend op de ontvangst van deze mededeling handelt het glazenwassersbedrijf dienovereenkomstig. Bij een wijziging van de kosten houdt Opdrachtgever zich het recht voor de werkzaamheden te wijzigen. De voor gecalculeerde arbeidsuren zullen dan overeenkomstig gewijzigd worden.

1.6 Eisen communicatie en managementinformatie

Communicatie

13. Opdrachtnemer en zijn personeel verbinden zich deel te nemen aan al het door opdrachtgever georganiseerde werkoverleg (operationeel, tactisch of strategisch), dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de opdracht. De frequentie van ieder overleg wordt bepaald door opdrachtgever.
14. In hierna volgend overzicht wordt inzage gegeven aan de vorm van communicatie zoals opdrachtgever deze voorstaat.

Communicatie

Strategisch overleg	1 x per jaar
Tactisch overleg	2 x per jaar
Operationeel overleg	voorafgaand en tijdens uitvoering

15. Voor alle overleggen geldt dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de verslaglegging. Het verslag wordt binnen drie (3) werkdagen voorgelegd aan opdrachtgever ter goedkeuring.
16. Voor de communicatie (ook klachtenafhandeling) kan opdrachtgever een keuze maken tussen een mondelinge, digitale of een papieren vorm van communicatie.
17. Gedurende de werktijden van opdrachtgever dienen de leidinggevenden telefonisch bereikbaar te zijn. Indien door opdrachtgever wenselijk bevonden, kan een (tijdelijke) aanwezigheidsverplichting gelden gedurende de uit te voeren werkzaamheden van haar personeel.

Managementinformatie

18. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat opdrachtgever digitaal managementinformatie ontvangt over de geleverde dienstverlening. Welke informatie exact moet worden aangeleverd en in welke vorm en frequentie wordt door opdrachtgever nader bepaald.
19. Voorbeelden van managementinformatie zijn onder andere:
 - Opleidingsplannen medewerkers;
 - Belevingsmeting;
 - Ontwikkelingen Opdrachtnemer;
 - Milieu innovaties;
 - Budget uitnutting (vast en variabel).

Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende eisen stellen aan de op te leveren managementinformatie.

KPI management

20. Jaarlijks wordt op basis van de in het PVE opgenomen eisen en wensen en de invulling hiervan door opdrachtnemer een aantal KPI's door de opdrachtgever vastgesteld welke gedurende dat overeenkomstjaar worden gemeten. Op deze wijze wordt de beoordeling van de overeenkomst breder getrokken dan alleen de in het PVE opgenomen kwaliteitsmetingen. De beslissing over de verlenging van de overeenkomst komt mede tot stand door de score op de KPI's.
21. Het voorlopig kader van het KPI-model bestaat uit de volgende aspecten die na gunning definitief worden ingevuld:
 - Prijs;
 - Prestatie (kwaliteit);
 - Planeet (milieu duurzaamheid, CO2 Footprint);
 - Personeel (Social Return, ontwikkelingen).
22. Opdrachtnemer verzorgt de tijdige aanlevering van gegevens ten behoeve van de opgenomen KPI's en doet jaarlijks in overleg met opdrachtgever voorstellen voor op te stellen KPI-onderdelen. Opdrachtgever stelt uiteindelijk jaarlijks de KPI's vast.

1.7 Eisen Duurzaamheid en milieu

Criteria duurzaam inkopen

23. Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de criteria zoals vastgesteld door de overheid op de website van Pianoo.
<https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/schoonmaak-okt2011.pdf>.

24. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van opdrachtgever aan te tonen dat hij aan deze criteria voldoet.

Social Return

25. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht opdrachtnemer zich om bij gunning, zich in te zetten om de doelstellingen van opdrachtgever (of de overheid) met betrekking tot Social Return mede te realiseren.
26. Opdrachtgever verwacht geen inzet op de eigen locaties maar vooral initiatieven in relatie tot het de genoemde gemeenten.

CO2 Footprint

27. Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks inzage te geven in de CO2 footprint van deze overeenkomst en tevens aan te geven op welke wijze deze wordt verminderd.

1.8 Uitvoering glasbewassing

29. Opdrachtnemer dient het glas in te meten. Hierbij kan een medewerker (of iemand die hiertoe is aangewezen) van opdrachtgever aanwezig zijn, ten behoeve van de correcte differentiëring van de verschillende soorten glas.
30. Door of namens opdrachtgever zullen de meetgegevens steekproefsgewijs worden gecontroleerd. Een afwijking binnen de steekproef van maximaal 5% (plus/min) van het oppervlak is toegestaan. Indien de afwijking groter is dan 5% wordt opdrachtnemer een eenmalige sanctie opgelegd van € 0,25 per m², te rekenen over de totale afwijking inclusief de toegestane 5%. Daarnaast wordt, op kosten van opdrachtnemer, het glas opnieuw door of namens opdrachtgever, ingemeten en is het resultaat bindend voor Opdrachtnemer.
31. Om de methodiek van opmeten eenduidig te laten zijn gelden de volgende uitgangspunten:
- Uitsluitend het netto oppervlak dient te worden ingemeten;
 - Dit is het glas/ gevelbeplating/ boeiboorden exclusief de omlijstingen;
 - Het binnen- en buitenglas dient enkelzijdig te worden gemeten;
 - Het separatieglass dient dubbelzijdig te worden gemeten.
32. Bij de inventarisatie dienen de volgende (glas)soorten te worden onderscheiden:
- Binnenglas;
 - Buitenglas;
 - Glas rondom entrees;
 - Separatieglass;
 - Dak/ koepelglas;
 - Gevelbeplating/ boeiboorden;

Tevens dient de specifieke bereikbaarheid per glassoort per etage en per zijde (noord/oost/west/zuid) te worden aangegeven.

33. Onder bereikbaarheid wordt het volgende verstaan:
- Lopend, al het glas tot 3 meter dat staand op de grond (eventueel gebruik puntje) kan worden gewassen;
 - Ladder, al het glas dat middels een ladder kan worden gewassen;
 - Hoogwerker, al het glas waarbij niet met een ladder kan worden gewassen;
 - Telescoop, al het glas dat niet middels ladder of hoogwerker, maar wel met een telescoop kan worden gewassen. Dit is alleen na toestemming opdrachtgever toegestaan;
 - Steiger, al het glas waarbij voor het wassen de inzet van een steiger voordeliger is dan een hoogwerker.
34. De kosten voor de inzet van steigers, hoogwerkers dient achteraf (na gunning) te worden berekend door opdrachtnemer. Deze kosten dienen derhalve geen onderdeel uit te maken van de opgegeven m²-prijzen.
35. Inmeting gebeurt met een meetstaat na goedkeuring van het format.
36. Voor de uitvoering van de werkzaamheden dient van iedere locatie een R.I. & E. te worden opgesteld.
37. Op basis van de R.I. & E. doet opdrachtnemer voorstellen betreffende de in te zetten bereikbaarheidsmaterialen van het te wassen glas, waarbij wet- en regelgeving dienen te worden nageleefd. Uiteindelijk beslist opdrachtgever of werkzaamheden waarvoor specifieke bereikbaarheidsmiddelen nodig zijn, niet of in een lagere frequentie worden uitgevoerd.
38. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om delen die niet kunnen worden gewassen zonder hiervoor bouwkundige (lees kostbare) aanpassingen te realiseren niet te laten wassen.
39. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een creatieve inspanning verricht om op professionele wijze, binnen de vigerende regelgeving zo veel mogelijk glas te wassen zonder de inzet van onnodige bereikbaarheidsmiddelen.
40. Binnen twee maanden na de startdatum van de overeenkomst dient er een Veiligheid Controlelijst Glazenwassers (VCG) door opdrachtnemer te worden opgesteld waarna eventuele knelpunten worden besproken met de opdrachtgever.
41. Pas nadat de R.I. & E. is goedgekeurd door opdrachtgever mag worden begonnen met de uitvoering van de werkzaamheden.
42. Glasbewassing is inclusief het reinigen van de omlijstingen.

43. Onder het wassen van het glas wordt ook verstaan het verwijderen van gehecht vuil zoals sticker- of lijmresten, stopverf, verf, plakband, et cetera.
44. De toegankelijkheid tot het glas is gemiddeld redelijk. Inschrijver dient rekening te houden met enkele voorkomende problemen zoals:
- Gordijnen, zonwering en andere raambekleding welke zelfstandig dient te worden verplaatst/geopend om het glas te kunnen wassen;
 - Kantoormeubilair dat niet goed is gepositioneerd.