

Programma van Eisen
Diensten t.b.v. het stadserf
Kenmerk: DS-WP-21
28 juli 2021

Algemene eisen			
1)	Inschrijver verklaart in zijn geheel kennis genomen te hebben van de oproep tot mededinging, verschenen op 28 juli 2021 en conformeert zich aan alle in dit aanbestedingsdocument gestelde eisen. (inclusief alle informatie vermeld in bijlagen en Nota van Inlichtingen).		
2)	Inschrijver doet zijn aanbod gestand tot negentig (90) kalenderdagen, gerekend vanaf de uiterste inschrijfdatum van deze aanbesteding. Tijdens deze gestanddoeningstermijn heeft de inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.		
3)	Inschrijver kan voorzien in de wekelijks wisselende capaciteit behoefte van Opdrachtgever. Een indicatie van de behoefte wordt in onderstaande tabel weergegeven. Inschrijver kan levergarantie bieden voor de genoemde uur indicatie.		
	Dienst	Dagen in de week	Gemiddeld capaciteit in aantal uur per week
	Chauffeur/belader	Maandag t/m zaterdag	216
	Belader	Maandag t/m zaterdag	180
	Milieustraat algemeen	Zaterdag	24
	Milieustraat KCA	Zaterdag	Incidenteel
	Beheerder milieustraat	Zaterdag	Incidenteel
	Overige functies	Geen inzage	Incidenteel
4)	Indien Inschrijver niet kan leveren volgens het gestelde in onderhavig document is Opdrachtgever ten alle tijden gerechtigd om bij een derde partij een aanvraag te doen.		
5)	Inschrijver houdt zich aan alle geldende regels en maatregelen die Opdrachtgever stelt aan het bezoek van de gemeentelijke locaties zoals bijvoorbeeld de coronamaatregelen.		
6)	De gemeente Woerden werkt samen met de gemeente Oudewater. Indien noodzakelijk kan het voorkomen dat er werkzaamheden voor de gemeente Oudewater uitgevoerd dienen te worden. Gemeente Woerden blijft ten alle tijden de Opdrachtgever.		
7)	Op deze Opdracht is het Nederlandse recht van toepassing.		
Eisen ten behoeve van de geleverde vakmensen			
8)	Dienstverlening en gastheerschap staan voorop bij de gemeente Woerden. De dienstverlening wordt uitgevoerd door mensen met een goede beheersing (referentiekader minimaal niveau A2) van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Zij kunnen inwoners representatief te woord staan bij incidenten, klachten en meldingen.		
9)	Om kwaliteit te waarborgen dienen de in te zette vakmensen te voldoen aan de functieprofielen uit bijlage 11.		
10)	Een chauffeursdienst bestaat ook deels uit het beladen van een voertuig. De chauffeur is multifunctioneel inzetbaar en kan dus ook ingezet worden als belader. Inschrijver factureert wel volledig als chauffeursdienst.		
11)	Wekelijks neemt Inschrijver contact op met de planner of opzichter van het stadserf om de benodigde capaciteit voor de week daaropvolgend te bespreken. Tijdens het verificatiegesprek worden de afspraken concreet besproken en vastgelegd.		
12)	Dagelijks (maandag t/m vrijdag) neemt Inschrijver einde van de dag contact op met het bedrijfsbureau om de dienstverlening kort door te nemen en de dagelijkse kwaliteit te waarborgen.		
13)	Vakmensen die worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening zijn in het bezit van een hieronder nader gespecificeerde Verklaring omtrent het Gedrag (VOG): • Chauffeur en belader is algemeen screeningprofiel 61 en 62 • Milieustraatmedewerker algemeen screeningprofiel 38 en 41 • Beheerder milieustraat algemeen screeningprofiel 38, 41 en 71 De kosten voor de aanvraag van een VOG zijn voor rekening Inschrijver. Opdrachtgever kan op ieder gewenst moment de VOG opvragen.		
14)	Opdrachtgever organiseert eenmaal per jaar een cursus t.b.v. de code 95. De vakmensen van Inschrijver kunnen ook deelnemen aan deze cursus. De kosten zijn voor rekening van Inschrijver.		
15)	De capaciteit voor het ophalen van huis aan huis afval zal voornamelijk ingezet worden op maandag tot en met zaterdag van 7:30 uur tot en met 15:00 uur. Inzet van capaciteit buiten genoemde uren zijn in overleg mogelijk maar zullen sporadisch voorkomen.		

16)	De capaciteit voor de dienstverlening op de milieustraat zal ingezet worden op dinsdag tot en met vrijdag van 10:00 uur tot en met 16:00 uur. De capaciteit behoefte is vooral gericht op zaterdag van 8:00 tot 16:00 uur.
17)	Voor het ophalen van huis aan huis afval is het mogelijk om dienstverlening op zon- en feestdagen te verlenen. Voor zon- en feestdagen kan in het prijzenblad uit bijlage 3 een apart tarief worden opgegeven.
18)	Inschrijver dient er rekening mee te houden dat tijdens en rondom nationale feestdagen voor het ophalen van huis aan huis afval extra werkdagen ingepland worden (inhaaldagen) en kan hierin levergarantie bieden.
19)	De capaciteit behoefte en planning voor de zomer- en wintervakantie wordt langer dan een week van te voren besproken. Tijdens het verificatiegesprek worden afspraken concreet besproken en vastgelegd.
Eisen ten behoeve veiligheid	
20)	Inschrijver voldoet aan alle wet- en regelgeving omtrent het veilig uitvoeren van de dienstverlening. Opdrachtgever kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.
21)	Inschrijver draagt zorg voor veilige werkkleding conform wet- en regelgeving. Overige kleding voorschriften worden tijdens het verificatiegesprek concreet besproken en vastgelegd.
22)	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor veilige werkomstandigheden die nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening.
23)	Het is Inschrijver verplicht om maandelijks een Toolbox-meeting actief bij te wonen. Deze Toolbox-meeting heeft gericht te maken met de voortkomende werkzaamheden bij Opdrachtgever. De Toolbox-meeting vindt plaats op het stadserf van de gemeente Woerden.
Eisen ten behoeve van de communicatie, rapportage en evaluatie	
24)	Inschrijver draagt zorg voor een vast aanspreekpunt die kennis heeft van de gemeente Woerden. Opdrachtgever heeft tevens een vast aanspreekpunt voor Inschrijver.
25)	Inschrijver dient minimaal een leveringspercentage van 98% per maand te halen.
26)	Inschrijver draagt zorg voor een vast aanspreekpunt die handelt namens de servicevoorwaarden die de gemeente Woerden wil uitstralen aan de klanten/bewoners.
27)	Inschrijver draagt zorg voor een vast aanspreekpunt die weet wat politieke sensitiviteit inhoud.
28)	Ieder halfjaar stuurt Inschrijver op eigen initiatief een managementrapportage naar de Opdrachtgever waarin minimaal de volgende informatie staat: - Geleverde dienstverlening gespecificeerd in capaciteit per uur per onderdeel; - leveringspercentage; - eventuele klachten.
29)	Kort na het opleveren van de managementrapportage wordt aan de hand van de KPI's in het contractevaluatieformulier uit bijlage 8 de kwaliteit van de dienstverlening besproken en geëvalueerd.
30)	Indien een KPI een rode beoordeling heeft dient Inschrijver met een verbetervoorstel te komen. Indien er geen sprake is van verbetering en dezelfde KPI voor een tweede keer een rode beoordeling haalt heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om 10% van de maandfactuur in mindering te brengen.
Eisen ten behoeve van de prijs en facturatie	
31)	Inschrijver dient het bijgevoegde prijzenblad volledig in te vullen en rechtsgeldig te tekenen. Een onvolledig ingevuld prijzenblad of het wijzigen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijver voor de verdere gunningsprocedure.
32)	Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Prijzen worden volledig bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. Dit houdt in dat Inschrijver éénmaal de gelegenheid heeft om een commercieel aantrekkelijke aanbieding uit te brengen.
33)	Inschrijver garandeert dat naast de kostencomponenten op het prijzenblad, er geen sprake is van additionele of verborgen kosten. De opgegeven prijs is "all-in" conform alle gestelde eisen in dit document en exclusief btw.
34)	Jaarlijks is een vaste indexatie mogelijk van 3% op ieder opgegeven uurtarief. Inschrijver stuurt minimaal 1 maand voor deze indexatie schriftelijk de geïndexeerde tarieven toe die

	als bijlage bij het contract wordt gevoegd. Indien deze bijlage ontbreekt in de administratie van Opdrachtgever kan er geen betaling plaats vinden.
35)	Bij correcte facturering zal betaling binnen dertig (30) dagen geschieden. Dit na ontvangst en na goedkeuring van de factuur. Goedkeuring van de factuur geschiedt op basis van de in de Raamovereenkomst overeengekomen tarieven en voorwaarden.
36)	Facturen dienen voldoende gespecificeerd te zijn en worden maximaal 1 keer per maand ingediend: t.a.v. Crediteurenadministratie via: crediteurenadministratie@woerden.nl Een factuur dient minimaal onderstaande gegevens te bevatten: • Uw factuurnummer; • factuurdatum; • factuurperiode; • eenduidige omschrijving van de geleverde diensten; • specificatie van het geleverde aantal uren per dienst; • het Kamer van Koophandel nummer; • uw IBAN-nummer; • het BTW nummer van uw onderneming; • routenummer 2607.
37)	Eventuele creditnota's dienen apart verstuurd te worden. In geval van een creditfactuur vermeldt inschrijver het factuurnummer en het routenummer van de corresponderende debet factuur.