

Programma van Eisen

Europese openbare aanbestedingsprocedure

'Schoonmaak zwembaden'

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Datum

07-11-2022

Contractnummer

C1000001767

Versie

Definitief

NR.	EIS
ALGEMEEN	
1.	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingsystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
2.	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
4.	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
5.	Alle gegevens afkomstig van Opdrachtgever, die in verband met onderhavige opdracht in bezit komen van Opdrachtnemer, zijn en blijven het eigendom van Opdrachtgever, ook na contractbeëindiging.
6.	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen en zijn dan ook niet van toepassing. In de inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
7.	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer gegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient derhalve (telkens) te presteren op tenminste het niveau van de gegeven antwoorden.
8.	De Opdrachtnemer moet voldoen aan alle gestelde eisen vastgesteld in de CAO van de RAS.
CONTRACTMUTATIES	
9.	Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen binnen de locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van de locaties kan de omvang wijzigen. De Opdrachtnemer dient hier flexibel in op te treden en uitvoering aan te geven. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan een eventuele wijziging van - de financiële omvang van het contract.
10.	Wijzigingen, zowel uitbreiding als inkrimping van het gebouwenbestand, dienen in de gebouwenstaten te worden verwerkt door Opdrachtnemer. De kostenconsequenties van de wijzigingen worden na een mutatie doorgerekend op basis van de kengetallen waarop de calculatie van Opdrachtnemer is gebaseerd. Blijvende wijzigingen en de daaruit voortvloeiende kostenconsequenties worden na overleg met Opdrachtnemer in de Overeenkomst opgenomen.
11.	Het signaleren van deze mutaties is de verantwoordelijkheid van beide partijen. Ook vanuit kostenbeheersing is echter een proactieve rol van Opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst.
12.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de mutaties verwerkt in de gebouwen staten en de nieuwe ruimtestaat gegevens aanlevert aan Opdrachtgever in Excel.
13.	Objecten kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst vervallen of toe worden gevoegd.
DIENSTVERLENING	
14.	Het in te zetten personeel dient zich bij ondersteunende inzet in de dag situatie aan te melden voor aanvang van de werkzaamheden, alléén conform planning, bij de gebouwenbeheerder van het betreffende gebouw. Het personeel dient zich na de werkzaamheden ook weer af te melden bij de gebouwenbeheerder.

15.	Indien er sleutels/alarmcode(s) nodig zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, loopt de aanvraag hiervan via de gebouwenbeheerder (of contactpersoon bij overige locaties) voor aanvang van de werkzaamheden. Tijdens de implementatieperiode wordt een verdere toelichting hierop gegeven.
16.	In geval van calamiteiten doordeweeks is Opdrachtnemer binnen één uur aanwezig op desbetreffende locatie. Onder calamiteit wordt verstaan: Een niet-verwachte gebeurtenis die ernstige schade kan veroorzaken.
17.	In geval van calamiteiten in het weekend is Opdrachtnemer dezelfde dag aanwezig op desbetreffende locatie. Onder calamiteit wordt verstaan: Een niet-verwachte gebeurtenis die ernstige schade kan veroorzaken.
18.	In 2025 wordt de invoering van een nul-emissiezone ingesteld voor vrachtauto's, bestelauto's (zakelijk gebruik) en bussen. Vanaf 1 januari 2025 geldt dan ook dat alle voertuigen elektrisch moeten zijn. Deze uitvoeringseis geldt tenzij door de Opdrachtnemer aangetoond wordt dat het technisch niet mogelijk is om die uitvoerbaar te maken.
19.	Opdrachtnemer maakt gebruik van een digitaal logboek, waar Opdrachtgever toegang tot heeft.
20.	Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken bij de contactpersoon van Opdrachtgever te melden.
21.	De uitvoering van de wekelijkse schuimreiniging dient plaats te vinden voor of na de publieke openstelling op de doordeweekse dagen.
KWALITEIT	
22.	De kwaliteit wordt maandelijks gemeten door een onafhankelijke externe partij te weten LaboDerva N.V. die van de verrichtte metingen een analyse maakt. Van de bevindingen wordt een rapport opgesteld met daarin aanbevelingen. Om het resultaat te optimaliseren zal er in overleg een tijdelijke aanpassing doorgevoerd kunnen worden m.b.t. het schoonmaakplan.
23.	Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende scholing, begeleiding en controle van uitvoerende medewerkers en zorgt voor een digitale registratie.
24.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er altijd voldoende werknemers ingezet worden om het schoonmaakplan volledig en kwalitatief goed uit te voeren.
25.	Opdrachtnemer staat garant dat, geplande werkzaamheden, uiterlijk één dag later uitgevoerd worden dan vermeld in het schoonmaakplan.
26.	Opdrachtnemer meldt afwijkingen van het schoonmaakplan direct aan Opdrachtgever.
27.	Opdrachtnemer zorgt voor een optimale instructie van haar personeel ter voorkoming van toevoeging van (rest-)schoonmaakmiddel aan het zwemwater.

KWALITEIT WEKELIJKSE SCHUIMREINIGING ZWEMBADEN	
28.	<p>Na uitvoering voldoet het gereinigde onderdeel aan onderstaande kwaliteitseisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruimtes worden zonder zichtbare losliggende vervuiling droog opgeleverd • Tegelvloeren en voegen worden vlek-, kalk- en huidvet vrij opgeleverd • Tegelwanden en voegen worden vlek-, kalk- en huidvet vrij opgeleverd • Vaste objecten in ruimtes zoals bijvoorbeeld startblokken, douchekoppen worden vlek-, kalk- en huidvet vrij opgeleverd • Losse objecten zoals bijvoorbeeld stoelen, bankjes en prullenbakken welke zijn verplaatst ten behoeve van de grondige schoonmaak worden na uitvoering weer teruggezet op de vloer • Gebruikte schrobmachines zijn gespoeld, staan open en zijn correct aangesloten aan de oplader
PERSONEEL EN ORGANISATIE	
29.	Opdrachtnemer dient bij de inzet van medewerkers te voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving, zoals de Arbo wetgeving, Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de Identificatieplicht, de wettelijke inhoudingen van fiscale lasten en sociale premies en afdracht hiervan aan relevante instanties en/of overige wetgeving die van belang is voor de gevraagde dienstverlening.
30.	De Opdrachtnemer zal zoveel mogelijk dezelfde medewerkers te werk stellen op de locatie(s) van de Opdrachtgever om een ongestoorde voortgang van de werkzaamheden te borgen.
31.	Het personeel dient zelfstandig de werkzaamheden uit te kunnen voeren zonder hulp van het personeel van Opdrachtgever. Indien het personeel niet bekend is in de gebouwen van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer hier begeleiding in te bieden en zo Opdrachtgever te ontzorgen.
32.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geven van instructie van de protocollen en richtlijnen en over de dienstverlening die verricht dient te worden aan haar medewerkers. Indien een medewerker zich niet houdt aan deze protocollen en richtlijnen is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfemen.
33.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers een representatieve uitstraling hebben. Indien medewerkers ingezet worden tijdens de openstelling van de zwembaden dan draagt de Opdrachtgever er zorg voor dat deze medewerkers de Nederlandse taal machtig zijn en zich voldoende kunnen uitdrukken.
34.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers altijd herkenbare bedrijfskleding dragen, passend bij het klimaat in relatie tot de werkzaamheden.
35.	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor persoonlijke beschermingsmiddelen.
36.	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP) dienen te beschikken. Dit betreft een VOG NP waarin de volgende twee functieaspecten door u zijn aangevinkt in de aanvraag van de VOG NP:</p> <p>41 Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.)</p> <p>43 Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving.</p>
OPLEIDING	
37.	100% van het schoonmaakpersoneel dient voor aanvang van de werkzaamheden een basis schoonmaakinstructie van de Opdrachtnemer te hebben gekregen. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten.

38.	Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de Opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 85% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. De kosten hiervan zijn voor de Opdrachtnemer. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
LEIDING	
39.	De Opdrachtgever wil voor alle locaties dezelfde operationele verantwoordelijke van de Opdrachtnemer. Deze persoon zal regelmatig met de Contractmanager van de Opdrachtgever overleg plegen over de financiële, organisatorische en kwalitatieve aspecten en dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract. De persoon die operationeel verantwoordelijk is dient tijdens kantooruren altijd bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever. De operationeel verantwoordelijke van de Opdrachtnemer dient te beschikken over minimaal MBO werk- en denkniveau, pro-activiteit, klant- en mensgerichtheid te zijn en affiniteit te hebben met het schoonmaakvak. Daarnaast dient hij/zij over goede leidinggevende capaciteiten te beschikken, een dienstverlenende houding te hebben en altijd op zoek te zijn naar verbeteringen.
40.	De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 8% van het aantal gecalculeerde productie-uren vrijgestelde directe leiding op alle locaties van de Opdrachtgever. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal één keer per week bezocht wordt. Tijdens deze bezoeken dient begeleiding van de medewerker en overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie plaats te vinden. Voor de contactpersonen op locaties/ schooldirecteuren dient het duidelijk te zijn wie de directe leiding/ hun aanspreekpunt is. Op werkdagen dient de directe leiding altijd goed bereikbaar te zijn en dient binnen 24 uur terugkoppeling te worden gegeven op vragen/verzoeken van de Opdrachtgever.
WERKTIJDEN	
41.	De wekelijkse (schuim)reiniging bij de twee zwembaden vindt plaats op werkdagen van maandag tot en met donderdag tussen 23:00 uur en 02:00 uur.
42.	De dagelijkse inzet bij de zwembaden vindt plaats van maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 en 23:00 uur. Op zaterdag en zondag tussen 10:00 en 18:00 uur.
43.	De dagelijkse inzet bij de sporthallen vindt plaats op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 en 18:00 uur.
44.	De inzet tijdens evenementen wordt tijdig vooraf gecommuniceerd en is afhankelijk van de omvang van het evenement.
CONTRACTMANAGEMENT	
45.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon met direct telefoonnummer ter beschikking als accountverantwoordelijke voor Opdrachtgever. Deze persoon is verantwoordelijk voor het overleg en heeft inzicht in de gehele dienstverlening aan Opdrachtgever. Bij afwezigheid of wijziging wordt een vervanger met direct telefoonnummer aangewezen als vast of nieuw contactpersoon.
46.	Op operationeel en tactisch niveau dienen overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden.

	<p><i>Operationeel overleg</i> In het operationeel overleg wordt op locatieniveau gesproken over dienstverlening. Overleg tussen: vertegenwoordiger Opdrachtnemer, locatieverantwoordelijke van de Opdrachtgever.</p> <p><i>Tactisch/strategisch overleg</i> In het tactisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Managementrapportage; • Totaal gefactureerde kosten uitgesplitst naar object; • Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI); <ul style="list-style-type: none"> ○ Kwaliteit dienstverlening (metingen en controles) ○ Eventuele klachten en incidenten, registratie en behandeling. • Evaluatie overige contractafspraken versus uitvoering waaronder communicatie, flexibiliteit en facturatie. <p>Frequentie: vier (4) keer per jaar. Overleg tussen: vertegenwoordiger Opdrachtnemer, vertegenwoordiger van de locaties en de Contractmanager</p>
47.	<p>Overleg opstartfase De gemeente wil in de opstartfase maandelijks overleggen (voor maximaal een half jaar), daarna zal het overleg per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dag operationeel plaatsvinden; - kwartaal tactisch/strategisch plaatsvinden.
48.	<p>De Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure. Klachten zijn: alle bij de Opdrachtnemer of Opdrachtgever aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers van de overeenkomst. Onder klacht wordt ook verstaan onzorgvuldigheid van de Opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. De Opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle klachten, ook klachten die direct bij de gebruiker of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert een maximale responsetijd van één (1) werkdag voor het beantwoorden van de vraag (het in behandeling nemen van de klacht).</p>
49.	<p>De klachtenrapportage dient in de management opgenomen te worden en zal tenminste het volgende bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wie bij het probleem of klacht betrokken is; - aard van het incident; - de datum van het constateren; - een nauwkeurige omschrijving van het probleem, of klacht; - de geschatte oplossingsduur; - de datum van afhandeling klacht.
50.	<p>Minimaal vier (4) maal per jaar zal een tactisch-/strategisch overleg plaatsvinden over de wijze waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Het initiatief voor het maken van de afspraak ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt na ieder overleg voor vastlegging van de gemaakte afspraken in een bezoeksrapportage welke de Contractmanager van de Opdrachtgever ontvangt.</p>
51.	<p>Naar behoefte zal er operationeel overleg plaatsvinden over de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd tussen Opdrachtnemer en de gemeente. Opdrachtnemer zorgt na ieder overleg voor vastlegging van de gemaakte afspraken in een bezoeksrapportage welke de contactpersoon van de Opdrachtgever ontvangt.</p>

52.	<p>Inschrijver stelt een contactpersoon aan, welke zal fungeren als “single point of contact” tussen de Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en daaruit voortvloeiende verplichtingen zoals rapportages en andere communicatie.</p>
MANAGEMENT RAPPORTAGE	
53.	<p>Opdrachtnemer levert per kwartaal voor de 10e van de maand een managementrapportage aan waarin tenminste de volgende gegevens inzichtelijk dienen worden gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Managementrapportage; • totaal gefactureerde kosten uitgesplitst naar; <ul style="list-style-type: none"> ○ omzet per locatie ○ m² per locatie ○ meer-, minderwerk • Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI); <ul style="list-style-type: none"> ○ Kwaliteit dienstverlening (metingen en controles) ○ Eventuele klachten en incidenten, registratie en behandeling. • Evaluatie overige contractafspraken versus uitvoering waaronder communicatie, flexibiliteit en facturatie; • Verloop van medewerkers; • Mutatieoverzichten. <p>Verdere invulling van de rapportage stemt de Opdrachtnemer af met de Contractmanager van Opdrachtgever.</p>
COMMERCIEEL	
54.	<p>Prijzen en tarieven zijn vast tot en met 31-12-2023. Daarna mogen prijzen en tarieven jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2024 door Contractant worden aangepast, mits deze minimaal, op straffe van verval van recht, één maand voorafgaand is aangekondigd. De wijziging volgt de CBS consumentenprijsindex alle huishoudens, reeks 2015=100 (CPI). Per 1 januari van het jaar N is wijziging mogelijk volgens de breuk: (jaarcijfer CPI N-2) / (jaarcijfer CPI N-3) (ter toelichting: het cijfer over het jaar n-1 is per 1 januari nog niet beschikbaar).</p>
55.	<p>Opdrachtnemer is verplicht één e-mailadres voor alle orders aan Opdrachtnemer op te geven waar orders naartoe kunnen worden gestuurd door Opdrachtgever.</p>
56.	<p>Opdrachtnemer gaat akkoord dat de opdrachtverstrekking via het inkoopstelsel (nu Proactis) van Opdrachtgever worden verstuurd. Opdrachtnemer accepteert enkel orders welke via dit stelsel worden verstuurd.</p>
57.	<p>Als Opdrachtnemer toch orders vanuit de organisatie van de gemeente ontvangt buiten het inkoopstelsel van de gemeente (nu Proactis) dient Opdrachtnemer dit voordat hij tot levering overgaat te melden bij de Contractmanager van Opdrachtgever. Zonder deze melding vooraf, is Opdrachtgever niet tot betaling verplicht.</p>
58.	<p>Opdrachtnemer is verplicht, altijd, het door Opdrachtgever gegeven ordernummer en contractnummer op te nemen op de factuur en accepteert geen orders die buiten het inkoopstelsel van de gemeente (nu ProActis) naar Opdrachtnemer worden gestuurd.</p>
59.	<p>Facturen van Opdrachtnemer worden verstuurd in PDF formaat naar: factuur@eindhoven.nl</p>
60.	<p>Als Opdrachtnemer een webshop heeft die de zogenaamde OCI (Open Catalog Interface) ondersteunt, dan zal Opdrachtnemer op verzoek van Eindhoven kosteloos meewerken aan het realiseren van een werkende koppeling tussen zijn webshop en het inkoopstelsel van Opdrachtnemer (nu Proactis)</p>