

Programma van Eisen (PvE)

Onderhoud buitenterreinen en gladheidsbestrijding

Versie 0.3



Inhoud

1	Algemeen	2
1.1	Personeel, toegang en veiligheid	2
1.2	Communicatie, rapportage en evaluatie	2
1.3	Financieel	2
2	Onderhoud buitenterreinen	2
3	Gladheidsbestrijding	2

De door de opdrachtnemer te verrichten leveringen dienen te geschieden conform de eisen als beschreven in dit programma van eisen en conform de contractuele voorwaarden van de als bijlage C bij dit aanbestedingsdocument gevoegde conceptovereenkomst. Door een Inschrijving in te dienen verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in het programma van eisen. Daar waar in dit programma van eisen wordt gesproken over een werkdag wordt hiermee bedoeld een kalenderdag behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

1 Algemeen

1.1 Personeel, toegang en veiligheid

E.01	<u>Deskundigheid</u> Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door vakbekwaam personeel, die goed geïnstrueerd zijn en beschikken over de benodigde vakkennis. Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel.
E.02	<u>Expertise</u> Opdrachtnemer neemt een adviserende rol aan waarbij de expertise wordt ingezet bij het maken van de juiste keuzes over het type product, plaatsing van de producten, mogelijke levensverlengende maatregelen en mogelijke duurzame alternatieven. Opdrachtnemer dient zowel gevraagd als ongevraagd verbeteringsadviezen te geven.
E.03	<u>Taalvaardigheid</u> Opdrachtnemer garandeert dat minimaal één (1) personeelslid, die werkzaamheden op locatie uitvoert, de Nederlandse taal mondeling goed beheerst zodat er te allen tijde gecommuniceerd kan worden met personeel en bezoekers van Opdrachtgever op locatie. Voor de leiding geldt dat zij in staat moeten zijn om op professionele wijze schriftelijke zakelijke communicatie in de Nederlandse taal te voeren.
E.04	<u>Personeelsbezetting</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van afwezigheid zoals ziekte van het personeel. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde personeel ingezet kan worden voor het verrichten van de werkzaamheden.
E.05	<u>Toegangsbeheer</u> Opdrachtnemer ontvangt voor een aantal locaties sleutels en/of toegangspassen van Opdrachtgever en is verantwoordelijk voor een deugdelijke registratie en beheer van deze toegangsmiddelen. Voor deze toegangsmiddelen gelden de volgende regels: • Personeel van Opdrachtnemer die in het bezit worden gesteld van toegangsmiddelen ondertekenen voor aanvang van de werkzaamheden een sleutelverklaring; • Onderling uitwisselen is alleen toegestaan bij ziekte en/of verlof en voor de in deze opdracht gerelateerde doeleinden. De direct leidinggevende ondertekent hiervoor met het betrokken personeel een overdrachtsformulier; • Toegangsmiddelen worden te allen tijde veilig opgeborgen en blijven nooit onbeheerd liggen; • Indien personeel van Opdrachtnemer een toegangsmiddel verliest, meldt Opdrachtnemer dit direct, uiterlijk binnen 2 uur, bij Opdrachtgever zodat Opdrachtgever maatregelen kan treffen.

	Bij vermissing of beschadiging van de toegangsmiddelen ten gevolge van grove onachtzaamheid of nalatigheid kunnen de kosten aan de Opdrachtnemer worden doorbelast.
E.06	<u>Huis- en veiligheidsregels</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor dat zijn personeel; • Zich bewust is van de consequenties van het werken voor een 24 uren organisatie met een maatschappelijke verantwoordelijkheid; • De huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever in acht neemt; • De toegangsprocedures van de locatie volgt; • Zich te alle tijde kan identificeren met een geldig ID-bewijs; • Herkenbare en representatieve bedrijfskleding draagt; • Indien van toepassing, vereiste beschermingsmiddelen dragen; • Werkt met volgens vigerende wetgeving goedgekeurd materieel en materiaal; • Uitvalswegen voor hulpdiensten niet hinderen! Hierbij denkend aan het correct stallen van (motor)voertuigen, of het zich niet onnodig ophouden op een uitvalsweg; • Vernielingen aan objecten die in onderhoud zijn en niet binnen het bestek vallen, maar wel binnen het onderhoudsgebied staan, melden bij Opdrachtgever. Bij constatering door Opdrachtgever van overtreding van de huis- en veiligheidsregels door personeel van Opdrachtnemer is Opdrachtgever gerechtigd, na een waarschuwing, het betrokken persoon direct en/of permanent de toegang tot het gebouw en of terrein te ontfeggen. Bij het niet dragen of toepassen van de juiste beschermingsmiddelen is elke medewerker van Opdrachtgever gerechtigd het werk stil te leggen.
E.07	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer zal alle wettelijke milieuvorschriften, veiligheidsvorschriften, overheidsvorschriften of aanvullende veiligheidsvorschriften, zoals (doorlopende) werkvergunningen en specifieke veilig werk verklaringen, betreffende veiligheid, gezondheid en milieu en alle andere reglementen in acht nemen.
E.08	<u>Onderaanneming</u> Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer is de Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in dit Programma van Eisen zijn gesteld. Facturatie dient altijd via Opdrachtgever te verlopen. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.

1.2 Communicatie, rapportage en evaluatie

E.09	<u>Communicatie en Overlegstructuur</u> Opdrachtgever en Opdrachtnemer wijzen beiden één vaste contactpersoon, en een vaste vervanger, aan die verantwoordelijk zijn voor de contractafspraken en op strategisch/tactisch niveau in overleg treden over de uitvoering van de overeenkomst. Op operationeel niveau vindt voor zover noodzakelijk de dagelijkse afstemming plaats tussen de Servicedesk Facilitaire Zaken van Opdrachtgever en de uitvoerder(s) van Opdrachtnemer.
------	--

	In het eerste jaar zal er viermaal een tactisch overleg plaatsvinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Vanaf het tweede jaar zal dit teruggebracht worden naar tweemaal per jaar. Dit overleg vindt plaats in het gladheids- en groeiseizoen. Bij dit overleg zijn aanwezig: • Accountmanager van Opdrachtnemer; • Contractmanager van Opdrachtgever; • Eventueel de uitvoerder van Opdrachtnemer. Tijdens het strategisch/tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Evaluatie van de samenwerking de afgelopen periode; • Update van de planning inclusief het overzicht van de uitgevoerde ingrijpmomenten en verwachte vervolgmomenten; • Overzicht van de uitgevoerde acties rondom gladheidsbestrijding en bespreken van bijzonderheden; • Mutaties en meerwerk; • Klachten en afhandeling; • Verbeteradviezen; • Ontwikkelingen. Verslaglegging vindt plaats door Opdrachtnemer en wordt maximaal twee (2) weken na het gesprek aangeleverd bij Opdrachtgever.
E.10	<u>Rapportages</u> Opdrachtnemer levert tweemaal per jaar een rapportage aan Opdrachtgever bestaande uit minimaal de volgende onderdelen: • Actuele jaarplanning in de vorm van een algemeen tijdschema per beheergroep; • Uitgevoerde terreinonderhoudswerkzaamheden per locatie (uitgevoerde werkzaamheden/ingrijpmomenten inclusief meerwerk); • Overzicht van geconstateerde mutaties op terreinen ten behoeve van de actualiteit van de digitale beheerdata; • Uitgevoerde gladheidsbestrijding met uitvoeringsdata inclusief bijbehorende meteo meldingen en eventuele tijdens de uitvoering geconstateerde bijzonderheden per locatie; • Prijzenblad welke bij mutaties is aangepast door Opdrachtnemer zodat deze altijd actueel is; • Een overzicht van de ontvangen klachten met doorlooptijden, oplossingen en analyse zoals omschreven in E.12 inclusief het werkordernummer vanuit het Enterprise Service Management (ESM)-systeem van Opdrachtgever. • Bewijslast waaruit blijkt dat Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde KPI's na overeenstemming zoals beschreven in E.13. • Bewijslast waarmee wordt aangetoond dat wordt voldaan aan de afspraken rondom maatschappelijk verantwoord ondernemen. Opdrachtnemer verstrekt de rapportage minimaal tien (10) werkdagen voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg digitaal aan Opdrachtgever.

	Betreffend overzicht moet worden gemaakt in MS Excel of een vergelijkbaar programma. De inhoud en opmaak van de rapportage wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer definitief vastgesteld.
E.11	<u>Online portal</u> Opdrachtnemer stelt een online portal ter beschikking aan Opdrachtgever met alle relevante en actuele informatie betreffende de uitvoering van het onderhoud aan de buitenterreinen en gladheidbestrijding. Deze portal geeft in ieder geval een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden per locatie inclusief voor en na foto's en eventuele aandachtspunten. In het verificatiegesprek worden de mogelijkheden voor de inrichting van de online portal besproken en verdere invulling in overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. De online portal is uiterlijk één maand na de definitieve gunning toegankelijk voor Opdrachtgever en ingericht zoals overeengekomen in het verificatiegesprek.
E.12	<u>Klachtenprocedure</u> Opdrachtnemer moet zorgdragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het onderhoudsproces. De volgende stappen moeten hierbij worden opgevolgd: • Opdrachtnemer dient zowel per e-mail als telefonisch via een vast telefoonnummer op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 8.00-17.00 uur bereikbaar te zijn; • Van alle ontvangen verstoring of klacht moet binnen één (1) werkdag worden teruggekoppeld via e-mail wat de status van afhandeling is door middel van een omschrijving van de actie die wordt uitgevoerd inclusief uitvoerdatum en tijdvak; • Binnen vijf (5) werkdagen dient het probleem opgelost te zijn en dient de Opdrachtgever hierover te zijn geïnformeerd; • De klachtenafhandeling verloopt via het ESM-systeem van Opdrachtgever waarbij de melding wordt doorgezet naar een vast e-mailadres van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer ontvangt een e-mail en geeft een terugkoppeling door te reageren op de e-mail; • Alle klachten en meldingen die door Opdrachtgever worden gemeld moeten door Opdrachtnemer worden geregistreerd; • In de rapportage, zoals opgenomen in eis E.10, moet het overzicht en de analyse van de klachten zijn opgenomen; • Indien een klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van personeel van Opdrachtnemer, dient het betreffende personeelslid van Opdrachtnemer door Opdrachtnemer betrokken te worden bij de melding, afhandeling en terugkoppeling.
E.13	<u>KPI's</u> KPI's worden in samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgesteld waarbij Opdrachtnemer de doorslaggevende stem heeft. Opdrachtnemer neemt dit onderdeel mee bij de implementatie en tijdens het verificatiegesprek geeft hij voorbeelden van KPI's die gebruikt zouden kunnen worden.

1.3 Financieel

E.14	<u>Digitaal aanleveren factuur</u> Opdrachtnemer dient alle facturen digitaal aan te leveren via e-mail op facturen@vru.nl.
------	---

E.15	<u>Verzamelfactuur</u> Voor gladheidsbestrijding en groenonderhoud wordt een aparte factuur opgesteld met uitzondering van de locatie benoemd in E.17. Na afloop van iedere maand stuurt Opdrachtnemer één factuur voor gladheidsbestrijding met een specificatie van uitvoerbeurten per locatie inclusief datum en één factuur voor groenonderhoud waarop een duidelijke specificatie staat van de activiteiten per locatie.
E.16	<u>Factuurgegevens</u> Op de factuur moeten minimaal de volgende gegevens staan: • Datum factuur; • Periode van facturatie; • Inkoopordernummer; • Overeengekomen prijzen; • BTW; • Totaalbedrag ex BTW; • Bank/Giro rekeningnummer; • Specificatie zoals opgenomen in E.15.
E.17	<u>Uitzonderingen</u> De locatie Houten dient altijd apart gefactureerd te worden en mag niet op dezelfde factuur als de andere locaties worden vermeld.
E.18	<u>Betaaltermijn</u> Opdrachtgever betaald Opdrachtnemer binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.
E.19	<u>Uitstel van betaling</u> Opdrachtgever mag bij onduidelijkheden over de facturatie overgaan tot uitstel van betaling totdat door Opdrachtnemer duidelijkheid is verstrekt over de factuur.
E.20	<u>Indexeren</u> De overeengekomen tarieven voor het onderhoud aan de buitenterreinen en de gladheidsbestrijding staan vast tot 1 januari 2025. Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand oktober, worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen schriftelijk te worden ingediend bij Opdrachtgever en worden berekend op basis van het CBS-prijsindexcijfer GWW. Een gedetailleerde omschrijving van de wijze van indexeren is vastgelegd in de overeenkomst.
E.21	<u>Gladheidsbestrijding</u> Een ronde sneeuwschuiven of het ijsvrij maken van het terrein is altijd inclusief strooien. Hiervoor mogen geen aparte kosten voor in rekening worden gebracht, maar het gestelde tarief zoals opgenomen in het prijzenblad. Kosten voor de gladheidsbestrijding worden op basis van daadwerkelijke inzet gefactureerd en er is hier geen afnameverplichting van toepassing. Op het moment dat er geen strooi- of schuifacties worden uitgevoerd zullen er geen kosten in rekening worden gebracht. De enige periodieke kosten zijn die voor de consignatiedienst welke in het prijzenblad zijn opgenomen.
E.22	<u>Meerwerk</u> Indien Opdrachtnemer of Opdrachtgever meent dat van meerwerk sprake is, zal daar tijdig een schriftelijke mededeling van worden gedaan. Na overeenstemming zal Opdrachtnemer binnen één (1) week een gespecificeerde offerte opstellen.

	Meerwerk zal door Opdrachtnemer slechts in behandeling worden genomen nadat de inhoud en de offerte schriftelijk is overeengekomen met Opdrachtgever. Verrekening van meerwerk vindt plaats tegen maximaal de tarieven zoals opgenomen in de offerte, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Voor zover tarieven van meerwerk niet in het Prijzenblad zijn opgenomen, verplicht Opdrachtnemer zich ertoe voor meerwerk uitsluitend marktconforme tarieven aan te bieden. Opdrachtgever heeft het recht om deze marktconformiteit te toetsen.
E.23	<u>Mutaties</u> Opdrachtnemer dient gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst flexibel te zijn met op en/of afschalen van locaties, inhoudelijk aanpassen van de werkzaamheden en intensiteit van de werkzaamheden. E.e.a. in navolging van mogelijke ontwikkelingen en besluitvorming van de diverse gemeenten als aandeelhouders VRU, alsmede gewijzigd beleid VRU en eventuele onvoorziene omstandigheden en of calamiteiten (bv. COVID-19). Bij structurele aanpassingen stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk van zijn plannen op de hoogte door middel van een e-mail, uiterlijk twee maanden voor de gewenste mutatedatum. Opdrachtnemer geeft eventuele financiële consequenties van de mutatie(s) door aan Opdrachtgever middels een aangepast Prijzenblad.
E.24	<u>Onderaanneming</u> In geval van inschakeling van derden of onderaannemers door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer op de werkwijze zoals omschreven in E14 t/m E17.

2 Onderhoud buitenterreinen

E.25	<u>Personeel</u> Opdrachtnemer laat het onderhoud op de locaties van Opdrachtgever uitvoeren door een vast team bestaande uit deskundig en ervaren personeel. Het personeel is op de hoogte van alle relevante informatie met betrekking tot lopende zaken rondom het onderhoud aan de buitenterreinen op de verschillende locaties van Opdrachtgever.
E.26	<u>Materieel</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor het ter beschikking stellen van voldoende materieel ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer dient de werkzaamheden uit te voeren zonder gebruikssporen achter te laten en neemt hiertoe de noodzakelijke maatregelen om schade aan terreinen en andere eigendommen van Opdrachtgever te voorkomen. Voertuigen die de werkzaamheden in de weg staan kunnen op locatie in goed overleg worden weggereden.
E.27	<u>Chemische middelen</u> Gebruik van chemische middelen is uitgesloten.
E.28	<u>Elektrisch handgereedschap</u> Werkzaamheden worden alleen uitgevoerd met elektrisch handgereedschap. Handgereedschap op basis van brandstof zijn uitgesloten.
E.29	<u>Afval</u> Alle vrijkomende materialen, zoals vuil, zwerfafval, knipsel en maaisel, worden gesorteerd, verzameld en op een milieuvriendelijke wijze afgevoerd en waar mogelijk hergebruikt of gerecycled.

	Het verzamelde afval dient dagelijks voor het einde van de werkdag door Opdrachtnemer te zijn afgevoerd. Acceptatiekosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E.30	<u>Werktijden</u> De werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen tussen 8.00 en 17.30 uur, waarbij Opdrachtnemer verstoringen van het werkproces van Opdrachtgever tot een minimum beperkt. Bij aankomst op locatie controleert het personeel van Opdrachtnemer of er personeel aanwezig is van Opdrachtgever om zich te melden.
E.31	<u>Jaarplanning</u> Opdrachtnemer dient uiterlijk vóór 1 december van ieder kalenderjaar een globale jaarplanning in ter goedkeuring bij Opdrachtgever in de vorm van een algemeen tijdschema. Dit tijdschema is gespecificeerd per beheergroep en locatie. Afwijkende onderhoudswerkzaamheden worden uiterlijk 48 uur voor de daadwerkelijke uitvoering gemeld aan de Servicedesk Facilitaire Zaken middels het toesturen van een e-mail naar facilitair@vru.nl.
E.32	<u>Kwaliteit</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderhoud aan de buitenterreinen van Opdrachtgever op basis van, het in de Kwaliteitscatalogus Openbare Ruime 2018 (KOR 2018) opgenomen, beeldkwaliteitsniveau B. Opdrachtnemer voert minimaal vier (4) keer per jaar een kwaliteitscontrole uit, aan de hand van de meetinstructie zoals opgenomen in de KOR 2018, om de afgesproken kwaliteit aan te kunnen tonen en te borgen. De data van deze kwaliteitscontroles worden beschikbaar gesteld in de online portal en zijn te alle tijde beschikbaar voor Opdrachtgever. Opdrachtgever kan te alle tijde zelf een kwaliteitscontrole uitvoeren. Mocht de afgesproken kwaliteit niet worden gehaald krijgt Opdrachtnemer één (1) maand de tijd om dit te corrigeren. Kosten van deze herstelwerkzaamheden zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E.33	<u>Nulmeting</u> Het staat Opdrachtnemer vrij om na gunning binnen drie (3) weken de huidige staat van de terreinen te beoordelen en binnen deze gestelde termijn aan te geven bij Opdrachtgever welke eventuele herstelwerkzaamheden noodzakelijk zijn om tot het gevraagde beeldkwaliteitsniveau te komen. Het uitvoeren van de nulmeting valt volledig onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer zal na goedkeuring en in overleg met Opdrachtgever de herstelwerkzaamheden uitvoeren. Indien er geen nulmeting is uitgevoerd kan Opdrachtgever niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele extra kosten voor het op niveau brengen tot het gestelde beeldkwaliteitsniveau.
E.34	<u>Beheerdata</u> De actuele beheerdata is bijgevoegd in bijlage F2 t/m F5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het actueel houden van de beheerdata. De digitale beheertekeningen (shapefiles) zullen op verzoek beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtnemer na ondertekening van de overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht om Opdrachtgever tenminste jaarlijks te informeren over mutaties op het terrein.

3 Gladheidsbestrijding

E.35	<u>Personeel</u> Personeel van Opdrachtnemer die ingezet worden bij de uitvoering van de gladheidsbestrijding dienen opleiding(en) te hebben gevolgd die voldoen aan de eisen conform de CROW-publicatie 283 “Opleidingseisen Specifieke Deskundigheid Winterdienst” of diens logische opvolger. Opdrachtnemer dient te alle tijde aan te kunnen tonen met bewijzen dat ingezet personeel hieraan voldoen.
E.36	<u>Strooiseizoen</u> Het strooiseizoen loopt van 1 november tot en met 31 maart. De benodigde werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd 24 uur per dag, 7 dagen per week.
E.37	<u>Werkwijze</u> De wijze van bestrijding ligt volledig bij Opdrachtnemer. De werkzaamheden worden op initiatief van Opdrachtnemer uitgevoerd. Opdrachtnemer heeft een abonnement op Meteoconsult of gelijkwaardig om de noodzaak op strooien te alle tijde te kunnen verantwoorden. Er worden maximaal twee (2) beurten per 24 uur uitgevoerd. Mochten extra beurten noodzakelijk zijn zal Opdrachtnemer afstemming zoeken met Opdrachtgever en pas na officiële schriftelijke goedkeuring uitvoeren.
E.38	<u>Noodnummer</u> Opdrachtgever stelt een noodnummer beschikbaar aan Opdrachtgever voor klachten en spoedgevallen buiten de kantoortijden, welke ook te gebruiken is in de weekenden en feestdagen.
E.39	<u>Rapportage</u> Alle informatie rondom strooi- of ruimacties worden geborgd in de online portal. Na iedere strooi- of ruimactie staat weergegeven welke werkzaamheden zijn uitgevoerd, de bijbehorende melding vanuit Meteoconsult (of gelijkwaardig), welke locaties het betreft en eventuele bijzonderheden die tijdens de uitvoering hebben plaatsgevonden.