

Bijlage C - Programma van Eisen – Glasbreukherstel Gemeente Smallingerland

In deze bijlage is het Programma van Eisen (PvE) opgenomen dat de gemeente stelt aan de opdrachtnemer. Door uw inschrijving te voltooien geeft u aan dat u akkoord gaat en voldoet aan alle gestelde eisen. De eisen hieronder zijn opgedeeld in diverse categorieën. Heeft u een vraag over een eis? Dan kunt u gebruik maken van de vragenronde tijdens deze Europese aanbestedingsprocedure. Vermeldt hierbij goed om welke eis (nummering) het gaat.

Algemene eisen

A1	Opdrachtnemer voert de taken uit die zijn beschreven in de offerteaanvraag.
A2	Naast de reguliere taken is het mogelijk, in overleg, dat er aanvullende dan wel onvoorziene herstel- of vervangingswerkzaamheden uitgevoerd dienen te worden.
A3	Het uitvoeren van de werkzaamheden dient te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland.
A4	Opdrachtnemer onderkent dat de bezetting in en om de gebouwen waar de werkzaamheden uitgevoerd worden buiten invloed van de opdrachtgever ligt. Opdrachtnemer houdt dan ook rekening met de aanwijzingen van de contactpersoon op locatie en dient veiligheid van de bezoekers en gebruikers van de gebouwen te waarborgen.
A5	Opdrachtnemer draagt zorg voor borging van continuïteit en kwaliteit in zijn bedrijf. In geval van tijdelijke afwezigheid of structurele uitval van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats.
A6	Opdrachtnemer zorgt dat glasschadeherstel 24/7 kan worden uitgevoerd conform alle toebehorende documenten van deze aanbesteding.
A7	Opdrachtnemer borgt dat alle medewerkers en onderaannemers zich desgevraagd als medewerker van opdrachtnemer of diens onderaannemer kunnen legitimeren op de locatie waar de werkzaamheden plaatsvinden.
A8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat aan de medewerkers alle voor de werken voorgeschreven PBM's (persoonlijke beschermingsmiddelen) ter beschikking gesteld zijn. Inclusief PBM's voor werken op hoogte.
A9	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers op de locaties middels deugdelijke bedrijfskleding herkenbaar zijn.
A10	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle middelen voor werken op hoogte (trapjes, ladders, hoogwerkers en dergelijke) zijn gekeurd en voorzien van de keuringsstickers.

Personeelseisen

P1	Alle medewerkers van de opdrachtnemer of zijn onderaannemers moeten voldoende ervaring hebben in, of opgeleid zijn voor, de uit te voeren werkzaamheden.
P2	Alle medewerkers hebben een verzorgd uiterlijk en een klantvriendelijke houding.
P3	De medewerkers dienen minimaal in het bezit van het certificaat VCA-basis te zijn en leidinggevend personeel van het certificaat VCA-vol. Medewerkers moeten bij navraag door opdrachtgever kunnen tonen dat ze in het bezit zijn van het geldige certificaat.
P4	De medewerkers van opdrachtnemer dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag. Deze verklaring dient op aanvraag door opdrachtgever in te zien zijn.
P5	Een medewerker in opleiding mag alleen werkzaamheden voor opdrachtgever verrichten als deze onder toezicht staat van zijn of haar begeleider.

Calamiteiten en storingen

CS1	De medewerkers zijn in staat om zelfstandig eventuele calamiteiten tijdens het werk op te lossen.
CS2	Bij een eventuele calamiteit wordt onmiddellijk de contactpersoon op locatie op de hoogte gebracht.
CS3	In geval van calamiteiten zorgen de medewerkers ervoor dat alle omstanders in veiligheid worden gebracht. De medewerkers zorgen ervoor dat de plaats waar de calamiteit heeft plaatsgevonden wordt afgezet en houden de omstanders op afstand.
CS4	Een eventuele calamiteit wordt door medewerker aan opdrachtnemer gemeld.

Communicatie en rapportage

C1	Opdrachtnemer hanteert één aanspreekpunt voor opdrachtgever. In geval het aanspreekpunt afwezig is, zorgt opdrachtnemer voor gelijkwaardige vervanging en communiceert dit met opdrachtgever.
C3	Opdrachtnemer meldt calamiteiten met lichamelijk letsel tot gevolg onmiddellijk bij contactpersoon van de opdrachtgever.
C4	Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren minimaal één keer per jaar een evaluatiegesprek waarin de kwaliteit van de dienstverlening en de lopende gang van zaken worden besproken. Eventuele voorgevallen calamiteiten worden besproken om herhaling te voorkomen. Verwacht wordt dat in het eerste contractjaar na zes maanden een evaluatiemoment plaatsvindt. Het gesprek wordt gevoerd door de vaste aanspreekpunten van opdrachtnemer en opdrachtgever.

Overdracht

O1	Bij het eindigen van de overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent opdrachtnemer kosteloos alle door de gemeente noodzakelijk geachte medewerking aan een soepele overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende overeenkomst en eventueel een nieuwe opdrachtnemer. Dit betekent onder andere dat opdrachtnemer desgevraagd aan opdrachtgever rapportages met betrekking tot de geleverde dienstverlening verstrekt en, indien en voor zover de gemeente dit nodig acht, ondersteunt bij implementatiewerkzaamheden met betrekking tot de opvolgende overeenkomst. Deze ondersteuning van de implementatie wordt desgevraagd door opdrachtnemer zowel aan opdrachtgever als aan de nieuwe opdrachtnemer verleend. Opdrachtnemer zal binnen 4 weken nadat een opvolgende opdrachtnemer bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie overdragen aan de opvolgende opdrachtnemer.
----	--