

Programma van Eisen



***Europese Openbare aanbesteding
Managing Agent***

Tendered kenmerk 408359

Opdrachtgever/Aanbestedende dienst:
Gemeente Zaanstad

Procesbegeleiding aanbesteding:
Gemeente Zaanstad
Domein Bedrijfsvoering
Afdeling Inkoop & Subsidies
Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Aanbestedingsplatform: <https://www.TenderNed.nl>

Datum : 21 juli 2023
Status : definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

Inleiding

1	INLEIDING.....	1
2	DIENSTVERLENING (D).....	2
2.1	Facilitair Management	2
2.2	Communicatie	4
3	CONTRACT- EN LEVERANCIERSMANAGEMENT (CLM).....	5
4	FINANCIËN (F)	7
5	PERSONEEL EN FACILITEITEN (PF).....	11
6	OVERLEG EN MANAGEMENTRAPPORTAGE (OMR)	13
7	CONTRACT EN FINANCIËLE BEPALINGEN (CF).....	15
8	IMPLEMENTATIE EN EXIT (IE)	16

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit aan gegeven te worden in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen. Dit Programma van Eisen geeft de minimale eisen weer die de gemeente Zaanstad vraagt van de Managing Agent (MA).

In de hoofdstukken twee tot en met vier wordt ingegaan op de gewenste dienstverlening die de MA aan de gemeente Zaanstad gaat leveren. De overige hoofdstukken beschrijven de voorwaarden waaraan deze dienstverlening dienen te voldoen.

2 Dienstverlening (D)

2.1 Facilitair Management

D, Eis 1

De MA is verantwoordelijk voor het operationeel en tactisch management van de servicecontracten op de locaties van de gemeente Zaanstad, zie ook CLM, Eis 1. De afdeling FZ (service coördinator, contractmanager en afdelingshoofd Facilitaire Zaken) blijft te allen tijde, als contracteigenaar, eindverantwoordelijk voor alle afgesloten facilitaire contracten. De MA is het eerste aanspreekpunt van de andere facilitaire opdrachtnemers op operationeel en tactisch niveau. De minimale uitgangspunten van gemeente Zaanstad met betrekking tot facilitair management zijn:

- goede beschikbaarheid/ bereikbaarheid van de dienstverlening;
- deskundigheid binnen het vakgebied (expertrol);
- continuïteit, servicegerichtheid en een proactieve houding;
- focus op duurzaamheid, inclusiviteit en innovatie.

De wijze waarop MA aan bovenstaande uitgangspunten invulling gaat geven komt terug in de beantwoording van de gunningscriteria en maakt onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst (en daarmee de dienstverlening).

D, Eis 2

Los van de in dit Programma van Eisen beschreven rollen is de MA tevens verantwoordelijk voor de invulling van de werkzaamheden met betrekking tot:

- de huismeesters;
- het Facilitaire Service Punt;
- de bodedienst
- de evenementen coördinatie.

De MA wordt de contractpartner van de gemeente Zaanstad voor bovenstaande vier facilitaire taken. Voor de uitwerking van de gevraagde dienstverlening op de bovenstaande punten wordt verwezen naar bijlage 03 t/m 06 bij de offerteleidraad. Op dit moment zijn er medewerkers van de huidige multi-services dienstverlener werkzaam op de locatie(s) van de gemeente, zie bijlage 14. Het is aan de MA om met deze medewerkers in gesprek te gaan over eventuele overname. De gemeente Zaanstad heeft hier geen actieve rol in.

D, Eis 3

De taken van de MA omvatten ten minste, maar zijn niet beperkt tot:

- locatiemanagement;
- budgetbewaking eigen dienstverlening en overige gecontracteerde facilitaire dienstverleners;
- aansturing en coördinatie van de door de gemeente Zaanstad gecontracteerde facilitaire dienstverleners;
- controle op- en coördinatie van KWIS-meldingen;
- signaleren klantvraag met overige gecontracteerde facilitaire dienstverleners, opstellen plan van aanpak/ business case, na akkoord, doorvoeren o.b.v. go/no go;
- adviseren van afdeling FZ van gemeente Zaanstad op de in het PvE omschreven onderwerpen;
- initiëren en realiseren van innovaties, verbetervoorstellen en optimalisaties (op kwaliteit, prestaties en kosten);
- calamiteitafhandeling er dient 24/7 een telefoonnummer beschikbaar te zijn om een melding te doen van een calamiteit, zoals bijvoorbeeld politieke calamiteiten, spoedaanvragen in catering, schoonmaak, gebouwopenstelling e.d. maar ook bij calamiteiten in de stad waar het stadhuis als

crisis locatie is aangewezen) heeft de MA de monitoringsrol en zorgt voor het inregelen van de dienstverlening en het snel schakelen tussen de diverse partijen;

- opstellen van dashboard en management rapportages (zie paragraaf 6 in dit Programma van Eisen);
- controle op/ uitvoeren audits dienstverlening gecontracteerde facilitaire dienstverleners (zie paragraaf 3 in dit Programma van Eisen);

D, Eis 3.1

De MA is verantwoordelijk voor het operationeel en tactisch locatiemanagement op het gebied van services en heeft de verantwoordelijkheid om dagelijks een representatieve en goed functionerende werkomgeving te realiseren, met daarbij behorende services en producten voor FZ en de eindgebruikers.

D, Eis 3.2

De MA:

- is verantwoordelijk voor de dagelijkse coördinatie en werkt nauw samen met de gecontracteerde facilitaire dienstverleners van de gemeente Zaanstad.
- is de eerste contactpersoon voor de gemeente Zaanstad en de gecontracteerde facilitaire dienstverleners.
- draagt zorg en stuurt op uitvoering van de facilitaire contracten conform de contractafspraken.
- is de centrale factor in en draagt zorg voor de noodzakelijke en een effectieve ketensamenwerking door initiatieven samen te brengen, doelstellingen te bewaken en kwaliteit te monitoren.
- draagt zorg voor integrale, op elkaar afgestemde facilitaire dienstverlening.
- meldt, in samenwerking met de gecontracteerde facilitaire opdrachtnemers, ongeregeldeheden, verstoringen, breuk etc. aan de betreffende opdrachtnemer voor facilitaire hard services.

D, Eis 3.3

De MA organiseert en beheert het meldingenproces in TopDesk van de gemeente Zaanstad, zet meldingen uit en ziet toe op een adequate en tijdige opvolging van KWIS-meldingen. Eén en ander conform de contractuele afspraken met de MA zelf en de facilitaire dienstverleners. Uitzetten van de meldingen dient zo veel als mogelijk geautomatiseerd te zijn.

De facilitaire dienstverleners zijn zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van meldingen en storingen betreffende de eigen operationele dienstverlening. De MA draagt zorg dat het gebruikersbelang wordt behartigd en de uitvoering aansluit bij het afgesproken kwaliteitsniveau.

Het doel van deze werkzaamheden is altijd het actueel houden en waar nodig vernieuwen van de facilitaire dienstverlening bij de gemeente Zaanstad. Uitgangspunt hierbij is dat de adviezen voor innovaties, verbetervoorstellen en optimalisaties zo veel als mogelijk onderbouwd worden met data.

D, Eis 3.4

De gemeente Zaanstad maakt gebruik van TopDesk. TopDesk is aangeschaft door de gemeente Zaanstad en wordt beschikbaar gesteld aan de MA. De MA is verplicht gebruik te maken van dit FMIS voor haar dienstverlening. De gemeente Zaanstad heeft twee verwachtingen ten aanzien van het gebruik van TopDesk door de MA:

- Initiatieven ontplooiën en advisering om het (klant)proces verder te verbeteren en optimaliseren. Zowel vanuit het perspectief van de medewerkers als vanuit het perspectief van de facilitaire dienstverleners.
- Actieve rol in het verzamelen en managen van data en het bewaken van het kwaliteitsniveau van de data die de MA in TopDesk zet.

2.2 Communicatie

D, Eis 4

Elke communicatie over de facilitaire dienstverlening vindt plaats conform de uitgangspunten en huisstijl van de gemeente Zaanstad. In principe wordt door de MA geen eigen huisstijl, logo, naam etc. gebruikt, tenzij afgestemd met de gemeente Zaanstad.

D, Eis 5

Om de totale facilitaire dienstverlening onder de aandacht te brengen bij de medewerkers en bezoekers van de gemeente Zaanstad houdt de MA de digitale kanalen (bijvoorbeeld de intranetpagina's) volledig en up-to-date. Voor de informatievoorziening en publicatie van content werkt de MA nauw samen met de afdeling FZ.

D, Eis 6

De MA draagt, in samenspraak met de service coördinatoren, zorg voor (het beheren van) de informatie in TopDesk en op het Zaanstad intranet (Wegwijzers) en waarborgt dat gebruikers toegang hebben tot alle relevante informatie over de dienstverlening. De MA bepaalt welke informatie relevant is en in welke vorm deze aan te bieden aan de gebruiker. De MA denkt vanuit medewerkers perspectief actief mee met mogelijkheden om informatievoorzieningen te verbeteren.

3 Contract- en leveranciersmanagement (CLM)

CLM, Eis 1

De MA draagt zorg voor het tactisch contract- en leveranciersmanagement van alle contracten die binnen de scope van de opdracht vallen. Het gaat hier om de contracten voor schoonmaakonderhoud, sanitaire supplies, reststoffen, glasbewassing, catering, automatenvoorziening, beveiliging, mobiele surveillance, hospitality, persoonsbeveiliging en receptie. De gemeente Zaanstad wil zich de mogelijkheid behouden om meerdere facilitaire services (zoals bijvoorbeeld groenvoorziening of chauffeursdiensten) onder de dienstverlening van de MA te brengen.

CLM, Eis 2

De MA draagt zorg voor het dagelijks toezicht op de uitvoering van de servicedienstverlening van de bij CLM, Eis 1 genoemde contracten en is eerste contactpersoon voor de gecontracteerde dienstverleners. De MA monitort of diensten geleverd worden conform de overeenkomst en of deze diensten blijvend aansluiten op de (veranderende) behoefte van de gemeente Zaanstad. Het toetsen van de dienstverlening door de MA vindt plaats aan de hand van de KPI's die zijn vastgelegd in de onderliggende contracten. Toezien op en escaleren van mogelijke budgetoverschrijdingen maakt hier onderdeel van uit. Middels rapportages wordt aan FZ inzicht gegeven in KPI's en performance status van de facilitaire contracten.

CLM, Eis 3

De MA is verantwoordelijk voor het signaleren van contractafwijkingen en het proactief adviseren van de gemeente Zaanstad over het doen van contractaanpassingen. De gemeente Zaanstad is en blijft verantwoordelijk voor het actueel houden van de facilitaire contracten en het doorvoeren van contractaanpassingen. De MA is verantwoordelijk voor het toezien op het effectueren van de aanpassingen en de eventuele operationele afstemming met de gecontracteerde dienstverleners. Bij de inkoop dan wel aanbesteding van nieuwe diensten levert de MA een actieve bijdrage aan het tijdig, juist en met passende specificaties (mede) inkopen van diensten of aanpassen van veranderende specificaties, dan wel een adviserende rol in het selecteren en contracteren van de juiste dienstverlener binnen de gestelde kaders.

Let op: voor de daadwerkelijke contractingangsdatum wordt de gecontracteerde MA gevraagd om een adviserende rol te spelen in de (Europese) aanbesteding van de verschillende facilitaire contracten. Al de facilitaire contracten, ook die met de MA, starten op 01 november 2024. Voor de MA betekent dit dat er al wel gevraagd wordt om inzet voorafgaand aan de officiële startdatum van het contract. Vanzelfsprekend kunnen de uren voor deze inzet aan de gemeente Zaanstad doorbelast worden. In bijlage 13 Prijzenblad Managing Agent kan de inschrijver de benodigde uren en tarieven invullen voor deze (pre)contractuele werkzaamheden.

CLM, Eis 4

Bij ernstige verstoring van de samenwerkingsrelatie tussen de gecontracteerde dienstverlener en de MA zal de gemeente Zaanstad op verzoek van één van beide partijen bemiddelen. De MA dient binnen 1 maand na gunning een escalatie matrix/verbeterplan te hebben opgesteld, afgestemd en goedgekeurd met alle facilitaire dienstverleners en de gemeente Zaanstad.

CLM, Eis 5

Vanuit een goed opdrachtgeverschap acht de gemeente Zaanstad het van belang dat de MA en de gecontracteerde dienstverleners structureel afstemming hebben over de samenwerking en de dienstverlening. In de nieuw, af te sluiten facilitaire contracten worden afspraken opgenomen over de frequentie en inhoud van de overleggen op operationeel, tactisch en strategisch gebied. De MA draagt

zorg voor adequate verslaglegging van de overleggen en de daaruit voortgekomen afspraken. Denk hierbij aan de overlegstructuur, rapportagestructuur, notulen/ actie- en besluitenlijst, contractaanpassingen, etc.

CLM, Eis 6

De MA is verantwoordelijk voor het actueel houden van een digitaal contractdossier per gecontracteerde dienstverlener. In dit dossier dienen alle relevante contracten en aanverwante stukken te zijn opgenomen, waaronder:

- Kopie contract en contractwijzigingen;
- Financiële cijfers en resultaten ten behoeve van de begroting van de gemeente Zaanstad;
- SLA's en KPI's;
- Managementrapportages;
- Contractaanpassingen en scope wijzigingen (inhoudelijk op dienstverlening);
- Resultaten audits en kwaliteitsmetingen;
- Overlegverslagen en actie- en besluitenlijsten;
- Overige relevante aspecten;
- Exit plan van gecontracteerde dienstverlener;
- Certificaten en wettelijk benodigde documenten.

Het contractdossier wordt vastgelegd in Microsoft Teams van de gemeente Zaanstad en blijft eigendom van de gemeente Zaanstad en is te allen tijde en per direct beschikbaar.

4 Financiën (F)

F, Eis 1

De MA vervult een belangrijke ondersteunende rol in het financieel contractbeheer van de afdeling FZ. De contractmanager van FZ is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van de begroting tijdens het jaarlijkse budgetteringsproces. Daartoe waarborgt de MA dat de benodigde financiële informatie (financiële samenvatting en jaarcijfers van de diensten) voor de afdeling FZ tijdig beschikbaar, up-to-date, actueel en juist is. Met de benodigde financiële informatie wordt hier bedoeld een samenvatting van de contractuele wijzigingen, prijsindicatie/financiële onderbouwing van de verschillende service dienstverleningscontracten voor het budgetteringsproces van FZ, indexeringsvoorstellen etc.

Daarnaast denkt de MA actief mee en/of geeft adviezen over de uitgangspunten voor de begroting. Denk hierbij aan veranderende vraag, verandering in afname of volumes, benodigde aanpassingen in de dienstverlening, mogelijkheden tot verbetering/ innovatie/besparing en het niveau van uitvoering van de diensten door de gecontracteerde dienstverlener. Het kan dus zo zijn dat de aanneemsom per jaar hoger, maar ook lager wordt voor de MA.

F, Eis 2

Ieder jaar vóór 1 juli worden de uitgangspunten voor de financiële informatie vastgesteld in overleg tussen de MA en de gemeente Zaanstad. De uitgangspunten hebben betrekking op de omvang van de dienstverlening, aantallen medewerkers/ volumes maar ook ambities en doelstellingen. Hierbij wordt de taakverdeling tussen de gemeente Zaanstad en de MA waar nodig bijgesteld.

F, Eis 3

Binnen de overeengekomen uitgangspunten is de MA verantwoordelijk voor de coördinatie van de totstandkoming van de financiële informatie van de verschillende gecontracteerde dienstverleners. Hiervoor dient de MA werkafspraken te maken, uitgangspunten vast te stellen en het proces te faciliteren. De gemeente Zaanstad wenst zelf met de MA en haar gecontracteerde dienstverleners de voorgelegde voorstellen en financiële informatie te beoordelen. De planvorming voor het nieuwe jaar in samenwerking met de gecontracteerde dienstverleners is een belangrijk moment om de richting van de dienstverlening te (her)ijken, aan te passen en waar nodig tot vernieuwing te komen.

De MA zorgt voor het samenvoegen van alle financiële informatie vanuit de service contracten en eigen dienstverlening en waarborgt dat de relevante informatie vooraf beschikbaar is en werkt hiervoor nauw samen met de gecontracteerde dienstverleners. Van de gecontracteerde dienstverleners wordt verwacht dat zij hun dienstverlening voor het volgende jaar financieel inzichtelijk maken en onderbouwen en dit ook relateren aan de ontwikkelingen bij de gemeente Zaanstad. Hierin verwacht de gemeente Zaanstad van haar gecontracteerde dienstverleners een proactieve rol om vernieuwing, kansen en optimalisaties aan te dragen. Tevens verwacht de gemeente Zaanstad dat zij relevante informatie hebben om de voorgelegde keuzes te onderbouwen (denk aan volume, past performance, marktconformiteit etc.). De MA bereidt de afstemming met de gemeente Zaanstad voor en komt met een onderbouwd voorstel van de volledige financiële informatievoorziening vóór 01 juli van elk jaar.

F, Eis 4

De MA dient één volledige financiële informatievoorziening te maken binnen de uitgangspunten zoals vastgesteld met de gemeente Zaanstad. Het format voor deze financiële informatievoorziening wordt na gunning vastgesteld tussen de gemeente Zaanstad en de MA. Uitgangspunt daarbij is dat onderverdeling van kosten aansluit op de binnen de gemeente Zaanstad gehanteerde systematiek. Binnen de financiële informatievoorziening dient in ieder geval aandacht te worden besteed aan de:

- eigen kosten MA, inclusief onderbouwing en gebaseerd op de geldende contractafspraken;

- kosten gecontracteerde dienstverleners, inclusief onderbouwing;
- kosten investeringen inclusief een toelichting per investering van aanleiding, doelstelling en planning.

F, Eis 5

De MA is verantwoordelijk voor het ontvangen en controleren op juistheid en volledigheid van de facturen van de gecontracteerde dienstverleners. Bij onjuistheden, onvolledigheden of bij aanvullende vragen van de gemeente Zaanstad draagt de MA zorg voor de juiste facturen of gewenste informatie. Na akkoord van de MA op de factuur, wordt de factuur door de MA aangeboden aan de gemeente Zaanstad. Tijdens de implementatieperiode wordt de wijze van procuratie en het proces met betrekking tot factureren ingericht.

F, Eis 6

Facturatie eisen:

- per locatie een aparte factuur per type dienstverlening
- opdrachtgever werkt middels digitale facturatie (pdf factuur per e-mail)
- ter onderbouwing ook de factuur van de contracteerde dienstverlener meesturen, zodat deze gematcht kan worden met de factuur en de bij ons bekende geleverde diensten.
- vermelding van inkoopordernummer is verplicht anders wordt deze niet in behandeling genomen.
- facturen dienen uiterlijk op de 15e dag van de maand die volgt op de maand waarin de dienst is geleverd te zijn ontvangen.

F, Eis 7

Op elke factuur wordt een referentie vermeldt (inkooporder), de vakafdeling en het factuuradres:

Gemeente Zaanstad
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal en bij voorkeur in de vorm van e-facturatie, toe aan de Gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de Gemeente Zaanstad gestelde eisen naar crediteuren@zaanstad.nl.

- Alle prijzen zijn inclusief de cao-wijzigingen
- Alle prijzen zijn inclusief eventuele opslagen;
- Alle prijzen dienen exclusief BTW te worden opgegeven;
- Alle prijzen zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.

4. Kwaliteitsmanagement MA (KM)

KM, Eis 1

In gezamenlijk overleg tussen de gemeente Zaanstad en de MA worden definitieve KPI's opgesteld en vastgesteld. Op basis van deze KPI's wordt de kwaliteit van dienstverlening van de MA gemeten. De frequentie wordt gedurende de eerste zes maanden van de contractperiode in gezamenlijkheid vastgesteld. Als uitgangspunt wordt vooralsnog aangehouden, dat de dienstverlening viermaal per jaar wordt gemeten. De gemeente Zaanstad heeft een aantal minimale onderwerpen voor KPI's vastgesteld die in het KPI-model verder uitgewerkt en vastgelegd moeten worden. Het gaat hier om

- medewerkerstevredenheid en -beleving (medewerkers van de gemeente Zaanstad);
- bijdrage aan duurzaamheid in de breedste zin van het woord;
- toepassen van innovaties en optimalisaties in de dienstverlening.

Het KPI-model wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig worden de KPI's vervangen door nieuwe KPI's.

KM, Eis 2

In de beoordeling van de dienstverlening stelt de gemeente Zaanstad klanttevredenheid vanuit de gebruikers en bezoekers als belangrijk doel. Door de verregaande integratie in, en invloed van de MA op de facilitaire diensten draagt de MA verantwoordelijkheid voor de integrale klanttevredenheid binnen deze facilitaire services. Voor de MA wordt als norm gesteld dat de medewerkers en de bezoekers van de gemeente Zaanstad de dienstverlening minimaal beoordelen met een 7 (op een schaal van 10). Het meten van de klanttevredenheid en klantbeleving is tweeledig: de gemeente Zaanstad kan (al dan niet via een derde partij) deze metingen uitzetten, maar ook de MA dient de klanttevredenheid te meten. Dit kan door middel van:

- intern klanttevredenheidsonderzoek bij medewerkers;
- klanttevredenheidsonderzoek bij stakeholders (FZ, Inkoop, Financiën);
- klanttevredenheidsonderzoek MA op basis van 360 graden feedback;
- uitvoering van een belevingsmeting en/of guest journey onderzoek.

Dit onderwerp wordt verder uitgewerkt door de MA in het KPI-model.

KM, Eis 3

De bijdrage aan de duurzaamheid overstijgt de uitvoeringskwaliteit van de facilitaire diensten en klanttevredenheid daarop. Duurzaamheidsthema's kunnen zijn:

- zero waste bij de gemeente Zaanstad;
- duurzame inzetbaarheid personeel;
- impact op het milieu verkleinen;
- inzetten op duurzame en inclusieve catering
- voorkomen voedselverspilling
- meewerken aan CO2 neutrale doelstelling van de gemeente Zaanstad in 2030.

In overleg en overeenstemming met de gemeente Zaanstad geeft de MA jaarlijks aan welke activiteiten zij, samen met de gecontracteerde dienstverleners, dat jaar gaat uitvoeren/op in gaat zetten in het kader van duurzaamheid. Aan het einde van ieder jaar stellen beide partijen vast in hoeverre de MA heeft voldaan aan de afspraken. Dit gebeurt op basis van 360 graden feedback vanuit FZ en de gecontracteerde dienstverleners.

Dit onderwerp wordt verder uitgewerkt door de MA in het KPI-model, zie 'G-3 Maatschappelijk verantwoord Ondernemen' in de Offerteleidraad.

KM, Eis 4

De gemeente Zaanstad is van mening dat de MA een bijdrage kan en moet leveren in de optimalisatie en innovatie van de facilitaire service contracten. De MA zet haar marktexpertise in om bij te dragen aan facilitaire inkooptrajecten, facilitaire benchmarks, etc. om zo continu te blijven optimaliseren en innoveren in de facilitaire contracten.

Dit onderwerp wordt verder uitgewerkt door de MA in het KPI-model, zie 'G-1 Aanpak dienstverlening' in de Offerteleidraad.

KM, Eis 5

De resultaten van het KPI-model zijn onderdeel van de contractafspraken en -uitvoering tussen de gemeente Zaanstad en de MA. Ieder kwartaal verzorgt de MA een evaluatie van de behaalde resultaten. Indien KPI's niet behaald zijn stelt de MA te allen tijde en binnen 10 werkdagen na het betreffende kwartaal een verbeterplan op. Tevens wordt altijd een kansen- en risicodossier uitgewerkt op basis van de uitkomsten van de meting.

KM, Eis 6

Door het meten van de KPI's wordt vastgesteld of en in welke mate de MA voldoet aan de door de gemeente Zaanstad gestelde eisen. Bij het niet behalen van één of meerdere KPI's geldt het volgende:

- Bij het niet behalen van een of meerdere KPI's over een periode van een maand wordt dit als vast agendapunt in het contractmanagementoverleg vastgelegd in een verbeteractie.
- Bij het niet behalen van één of meerdere KPI's over een periode van drie maanden dient de MA binnen tien werkdagen een verbeterplan op te stellen die ertoe zal leiden dat de KPI's weer op het overeengekomen niveau komt. Het verbeterplan dient concrete acties te bevatten, inclusief een tijdsplanning. Uitgangspunt is dat de betreffende KPI's binnen maximaal drie maanden op het overeengekomen niveau is gebracht. Het verbeterplan dient ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de gemeente Zaanstad en zal na uitvoering worden geëvalueerd.
- Indien de MA een of meerdere gestelde KPI's gedurende een periode van drie maanden niet haalt en geen verbeterplan opstelt, danwel niet naleeft of behaald, behoudt de gemeente Zaanstad zich het recht voor om het contract te beëindigen, met inachtneming van de geldende opzegtermijn.

5 Personeel en faciliteiten (PF)

PF, Eis 1

De MA dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwame, geschoolde en betrouwbare medewerkers in te zetten.

PF, Eis 2

Alle medewerkers van MA dienen de Nederlandse taal op basisniveau te beheersen in woord en geschrift. Voor leidinggevend en adviserende en managementfuncties geldt dat de kennis van de Nederlandse taal, in woord en geschrift, in overeenstemming met het niveau van de functie is.

PF, Eis 3

Medewerkers van de MA dienen ingewerkt te worden voor zij hun werkzaamheden zelfstandig uit mogen voeren. Inwerken van medewerkers kan niet aan de gemeente Zaanstad worden doorbelast. De gemeente Zaanstad wenst geen hinder te ondervinden van kennisachterstand bij medewerkers omdat zij niet goed zijn ingewerkt. Indien de MA een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient de MA tijdig en voorafgaand aan de inzet de contractmanager van de gemeente Zaanstad hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren.

PF, Eis 4

Medewerkers van de MA voelen zich verantwoordelijk voor de locaties en gedragen zich als onderdeel van de gemeente Zaanstad. De MA is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Bij de (tijdelijke) vervanging van personeel dient de kwaliteit van dienstverlening van de MA op hetzelfde peil te blijven voor al haar stakeholders. De MA draagt daarbij zorg voor een toereikende pool van eigen medewerkers in het bezit van de juiste documenten en autorisaties om vervanging per direct te kunnen realiseren en zodoende continuïteit te kunnen bieden.

PF, Eis 5

De gemeente Zaanstad behoudt het recht om, vanwege haar moverende redenen, een werknemer (van operationeel en management niveau) van de MA te weigeren op haar locaties. Bijvoorbeeld als blijkt dat een medewerker ondergeschikt of onbekwaam is of zich niet houdt aan de door de gemeente Zaanstad gestelde voorschriften. De MA geeft, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening kunnen worden gebracht, direct gevolg aan een dergelijke eis en zorgt voor bekwame vervanging.

PF, Eis 6

De MA is verantwoordelijk voor de opzet en de implementatie van het beheersplan met betrekking tot de borging van de benodigde contractinformatie. Het beheersplan, alsmede de inhoudelijke stukken van het contract, worden continu bijgewerkt en toegankelijk gehouden voor de contactpersonen van de gemeente Zaanstad.

PF, Eis 7

Indien de MA van plan is nieuwe of aanvullende medewerkers op management niveau aan te nemen, dan wel het management te vervangen, is deze verplicht dit minimaal vier weken voorafgaand aan de werkstelling kenbaar te maken aan de contractmanager van de gemeente Zaanstad. In deze periode van vier weken initieert de MA een 'klik-gesprek' met de medewerker en de service coördinator, contractmanager en afdelingshoofd FZ van de gemeente Zaanstad. Dit 'klik-gesprek' vindt ook plaats

gedurende de initiële implementatie van de MA. De nieuwe management medewerker zal op een zorgvuldige wijze de taken en de daarbij horende werkzaamheden en afspraken door de MA worden bijgebracht. Hierbij ondervindt de gemeente Zaanstad in geen geval nadelige gevolgen.

PF, Eis 8

Alle uitvoerende medewerkers van de MA, alsmede de voor MA werkzame medewerkers van eventuele onderaannemers, oproepkrachten e.d. die vast op een locatie werkzaam zijn, dienen te allen tijde uniform en herkenbaar gekleed te gaan in bedrijfskleding van de MA. Het kledingpakket wordt in samenspraak met de gemeente Zaanstad vastgesteld. Hierbij is duurzame en/of circulaire bedrijfskleding een pré.

PF, Eis 9

Opleiding en training van de medewerkers is de volledige verantwoordelijkheid van de MA. De gemeente Zaanstad hecht waarde aan medewerkers die op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in hun vakgebied, en binnen de gemeente Zaanstad. Alle kosten voor opleiding en training zijn voor rekening van de MA. Trainingen en opleidingen die de gemeente Zaanstad standaard verlangt van elke medewerker van MA of gecontracteerde dienstverleners worden door de gemeente Zaanstad bekostigd. De uren die hiervoor nodig zijn kunnen worden beschouwd als onderdeel van de functie en kunnen derhalve niet separaat worden doorbelast.

PF, Eis 10

Alle medewerkers van de MA beschikken over een VOG en een ondertekende geheimhoudingsverklaring van de gemeente, welke in te zien zijn door de gemeente Zaanstad.

PF, Eis 11

De gemeente Zaanstad stelt voldoende (flex) werkplekken beschikbaar aan de MA. Deze werkplekken zijn voorzien van beeldschermen, een docking station, wifi en toegang tot een printer. Hoeveel werkplekken er aan de MA worden toegewezen wordt tijdens de implementatieperiode vastgesteld.

PF, Eis 12

De MA dient binnen twee maanden (uiterlijk 01 januari 2025) na het ingaan van het contract een ARBO Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) te hebben opgesteld voor haar eigen organisatie op gemeentelijke locaties en deze ter inzage en goedkeuring aan de gemeente Zaanstad te verstrekken. Het opstellen van een RI&E is een repeterende verplichting voor de MA. De MA heeft de verantwoordelijkheid de gemeente Zaanstad tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren van en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van MA. De MA is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en is verantwoordelijk voor de kosten hiervan.

PF, Eis 13

De gemeente Zaanstad wil een aantal medewerkers die bij de huidige multi-services leverancier of onderaannemers daarvan werkzaam zijn de gelegenheid bieden om over te stappen naar de MA. Aan de MA wordt informatie gegeven over de activiteiten die de medewerkers momenteel vervullen en het aantal jaren werkervaring zodat de MA zich een beeld kan vormen van de werkzaamheden en posities waarop de medewerker(s) geplaatst kunnen worden. De keuze om over te stappen naar de organisatie van de MA is aan de medewerker. De MA en de medewerker gaan hierover na gunning met elkaar in gesprek.

6 Overleg en managementrapportage (OMR)

Regelmatig contact tussen de verschillende gesprekspartners is een succesfactor voor de facilitaire dienstverlening bij de gemeente Zaanstad. Hieronder beschrijft de gemeente een in haar ogen minimaal benodigde overlegstructuur waarin expertises op de juiste plekken bij elkaar komen. Eventuele aanvullende overlevormen tussen de MA en FZ worden in de implementatiefase verder bepaald. Gedurende de contractperiode kan de overlegstructuur in samenspraak en zowel op initiatief van de gemeente Zaanstad als de MA worden gewijzigd.

OMR, Eis 1

De samenwerking, de prestaties van de MA, de gecontracteerde dienstverleners en de betreffende contractafspraken worden minimaal tweemaal per jaar op strategisch niveau besproken. Dit gebeurt zowel op inhoudelijke basis als op financiële basis (begroting). Betrokkenen vanuit de gemeente Zaanstad zijn (in ieder geval) het afdelingshoofd en de contractmanager FZ. De MA is in dit overleg op directieniveau vertegenwoordigd.

De volgende onderwerpen staat minimaal op de agenda:

- KPI-model: bijdrage aan o.a. duurzaamheid, klanttevredenheid en innovatie/optimalisatie;
- Financiën;
- Contract en commerciële zaken (indexering, besparingsmogelijkheden, etc.);
- Markontwikkelingen;
- Concept verslag voorgaande meeting;
- Managementrapportage.

OMR, Eis 2

De samenwerking, de prestaties van de gecontracteerde dienstverleners en de contractafspraken worden minimaal viermaal per jaar op tactisch niveau besproken. Betrokkenen vanuit de gemeente Zaanstad is in ieder geval de contractmanager. De MA is in dit overleg op accountmanagementniveau vertegenwoordigd.

De volgende onderwerpen staan minimaal op de agenda:

- Financiën;
- Voorgestelde optimalisaties op basis van data en eigen analyse;
- Terugkoppeling en eventueel verbeterplan KPI's;
- Overzicht KWIS-meldingen, inclusief analyse en oplossingen;
- Evaluatie afgeronde verbeteringsprojecten;
- Concept verslag vorige meeting;
- Review bevindingen van interne/externe audits;
- Knelpunten in operatie.

OMR, Eis 3

Maandelijks plant de MA een contractmanagementoverleg met de contractmanager en de service coördinatoren van de gemeente Zaanstad. In dit overleg staat de performance van de MA centraal en worden daaropvolgend eventuele acties en verbeterpunten besproken.

Voor afstemming tussentijds kan er geschakeld worden met de service coördinatoren.

OMR, Eis 4

Van overleggen met de gemeente Zaanstad dient de MA een beknopt verslag (uiterlijk na 5 werkdagen), voorzien van besluiten en afspraken op te stellen. Het conceptverslag wordt in het eerstvolgende overleg besproken en vastgesteld. Op basis van besproken besluiten en afspraken wordt direct na overleg door betrokkenen actie genomen.

OMR, Eis 5

De MA verstrekt uiterlijk binnen 5 werkdagen na afloop van elke maand de managementrapportage aan de gemeente Zaanstad. De MA vult deze rapportage met analyses, conclusies en adviezen. Rapportages dienen als informatiebron voor de communicatiestructuren die de gemeente en de MA overeenkomen op strategisch, tactisch en operationeel managementniveau.

In de managementrapportage komt minimaal naar voren:

- Afwijkingen in KPI's en financiën, inclusief een verbetervoorstel ten behoeve van de afwijkingen;
- KPI rapportages voorzien van relevante waarden;
- Relevante trends in opeenvolgende rapportages (bijv. trends in KWIS-meldingen).

Definitieve formats (frequentie, lay-out en inhoud) ten aanzien van rapportages worden tijdens de implementatieperiode opgesteld door de MA en ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeente Zaanstad.

7 Contract en financiële bepalingen (CF)

CF, Eis 1

In haar inschrijving beschrijft de MA de verwachte organisatorische opbouw voor de invulling van de door de gemeente Zaanstad gevraagde dienstverlening. Dit betreft functies die de MA bij de gemeente Zaanstad op de locaties in wil zetten, maar omvat ook de benodigde ondersteuning vanuit haar eigen MA organisatie. In deze open begroting koppelt de MA een verwachte uren inzet en een bijbehorend uurtarief aan de in te zetten personele bezetting. De uurtarieven dienen alle kosten te bevatten (bijv. inclusief reiskosten e.d.). Als separaat onderdeel van de aanbidding brengt de MA een voorstel uit voor een vaste procentuele vergoeding voor overheadkosten en winst/risico opslag. Het financiële voorstel van de MA dient als vaste aanneemsom gedurende de contractperiode.

CF, Eis 2

De MA is vanuit haar kernwaarden vernieuwend en ziet zichzelf als een aanjager van een verbetercyclus. Continu verbeteren is natuurlijk gedrag en ingebed in haar bedrijfscultuur. De gemeente Zaanstad enthousiasmeert de MA om deze kernwaarden in te zetten bij de uitvoering van haar dienstverlening. De gemeente Zaanstad draagt hieraan bij door een uitdagende omgeving te creëren waar de MA in de gelegenheid wordt gesteld om vernieuwingen te testen en best practices toe te passen en door te ontwikkelen. De MA beschrijft haar verbetervoorstellen in een business case, waarbij de invulling in dialoog met de gemeente Zaanstad wordt vormgegeven en er een besluit wordt genomen over de uitvoering en de benodigde investering(en).

CF, Eis 3

De gemeente Zaanstad stelt samen met de MA jaarlijks op hoofdlijnen vast welke activiteiten worden uitgevoerd. Scope wijzigingen worden niet op voorhand opgenomen of gedefinieerd in dit Programma van Eisen. In een later stadium stemt de gemeente Zaanstad in samenspraak met de MA de voorwaarden omtrent scopewijzigingen verder af.

CF, Eis 4

De uurtarieven en eventuele andere kosten, exclusief overheadkosten en winst/risico, kunnen jaarlijks, per 1 januari van elk kalenderjaar worden verhoogd op basis van de Dienstenprijsindex (DPI) 2015=100". De verhoging wordt gebaseerd op de mutatie van het DPI Prijsindexcijfer over de periode 01 november - 31 oktober voorafgaand aan de prijsverhoging. De indexering wordt door de MA verwerkt gedurende het opstellen van haar jaarlijkse begroting. De contractmanager van de gemeente Zaanstad ontvangt het voorstel van de MA. Na goedkeuring door de contractmanager kan de indexering in de prijzen worden doorgevoerd. Er kan voor het eerst geïndexeerd worden per 01 januari 2025.

8 Implementatie en exit (IE)

De officiële ingangsdatum van het contract is 01 november 2024. Van de MA wordt verwacht dat reeds voor die tijd met de (implementatie) werkzaamheden wordt gestart. Deze werkzaamheden zijn tweeledig:

- implementatiewerkzaamheden eigen dienstverlening;
- advieswerkzaamheden ten behoeve van inkooptrajecten voor facilitaire contracten.

De verwachting is dat de werkzaamheden in mei 2024 aanvangen. Beide werkzaamheden dienen opgenomen en geprijsd te worden in het Prijzenblad.

IE, Eis 1

Binnen drie weken na voorlopige gunning dient de MA het ingediende implementatieplan verder uit te werken en voor te leggen aan de gemeente Zaanstad. Na overleg met en accordering door de gemeente geldt dit implementatieplan als leidraad voor het verdere implementatieproces. De MA maakt vervolgens deel uit van een overkoepelend transitieteam, bestaande uit minimaal de service coördinator, contractmanager en afdelingshoofd FZ. In dit transitie team wordt in gezamenlijkheid bepaald hoe de implementatie en transitie naar het MA contract exact wordt uitgerold.

In het door de MA op te stellen implementatieplan dienen minimaal de volgende onderdelen te worden uitgewerkt:

- middelen, aanpassingen en benodigde investeringen;
- medewerkers, inclusief overname personeel (indien daar sprake van is);
- operationele aangelegenheden inclusief data en systemen (IT);
- opzet van financiële en administratieve rapportages;
- planning met mijlpalen en doelstelling;
- risicodossier;
- communicatieplan met stakeholdersanalyse.

Daarnaast heeft de MA uiterlijk één maand voor de ingangsdatum van het contract een overzicht opgesteld van de respons- en opvolgtijden van alle soorten KWIS-meldingen die binnen de scope van de opdracht vallen. Waar mogelijk zijn deze tijden afgestemd met de gecontracteerde dienstverleners. De gemeente Zaanstad verwacht dat de MA haar dienstverlening volledig geïmplementeerd heeft vanaf 01 november 2024.

IE, Eis 2

Uiterlijk 01 mei 2024 biedt de MA een algemeen continuïteitsplan aan waarin globaal is beschreven op welke wijze de MA de continuïteit van haar dienstverlening en de onderliggende facilitaire services gaat borgen. Uiterlijk 01 november 2024 biedt de MA een gedetailleerd continuïteitsplan aan waarin op meer detail is beschreven op welke wijze de MA continuïteit van dienstverlening gaat borgen. Onderdeel hiervan is zijn scenariobeschrijvingen van mogelijke risico's en onderliggende response- en verbeterplannen. Het opstellen en/ of actualiseren van het continuïteitsplan zal minimaal jaarlijks of bij grote wijzigingen uitgevoerd worden.

IE, Eis 3

De MA draagt zorg voor het aanleveren van een exitplan. Dit exitplan beschrijft hoe het proces van beëindiging van het contract verloopt op het moment dat het contract tussen de MA en de gemeente Zaanstad wordt beëindigd. Doel daarbij is te borgen dat de dienstverlening ongestoord doorloopt, medewerkers en bezoekers van de gemeente Zaanstad daar geen noemenswaardig effect van ondervinden en er sprake is van een harmonieuze overdracht.

De MA biedt het exitplan uiterlijk op 01 november 2024 ter vaststelling aan bij de gemeente Zaanstad. Het exitplan wordt jaarlijks of bij elke aanpassing opnieuw aangeboden aan de gemeente Zaanstad ter vaststelling. In het exitplan staat minimaal beschreven hoe de MA omgaat met de volgende onderwerpen:

- Contactpersonen;
- Kwaliteitsborging van de dienstverlening;
- Lopende projecten;
- Document beheer;
- Data management en IT systemen;
- Financiële afhandeling.

De kosten die samenhangen met het opstellen, up-to-date houden en uitvoeren van het exitplan zijn voor rekening van de MA.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl