

Programma van Eisen

Glasbewassing

Nummer aanbesteding: 2024-42

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad
Domein Bedrijfsvoering
Afdeling Facilitaire zaken

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ Zaandam

Datum: 14 maart 2024
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

1	INLEIDING	4
1.1	Facilitaire Zaken versus Managing Agent.....	4
2	EISEN.....	5
2.1	Algemeen	5
2.2	Omschrijving product	5
2.3	Directe eisen	5
3	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	10
3.1	Social Return on Investment.....	10
3.2	Duurzaamheid.....	11

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht. Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: “of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig”.

Gemeente Zaanstad is voornemens om een Europese openbare aanbesteding uit te zetten ten behoeve van het vernieuwen van de contracten voor verzorgen van de glasbewassing. De details worden vanaf hoofdstuk 2 beschreven.

1.1 Facilitaire Zaken versus Managing Agent

De gemeente Zaanstad heeft een Europese aanbesteding doorlopen om per 1 november 2024 een samenwerking te starten met een Managing Agent. De inschrijver werkt op operationeel en tactisch niveau samen met deze Managing Agent. Voor de inschrijver is de gemeente Zaanstad of de Managing Agent altijd de opdrachtgever. Om de rol van deze Managing Agent goed te begrijpen volgt hieronder een korte uitleg ten aanzien van de samenwerking met de Managing Agent (MA).

De afdeling Facilitaire Zaken (FZ) van de gemeente Zaanstad heeft voor haar afdeling een missie (waar staan we voor?), een visie (wat willen we bereiken?) en een strategie (hoe doen we dat?) opgesteld.

De **missie** van FZ is het leveren van een professionele en passende bijdrage aan het welbevinden van onze medewerkers, partners en bezoekers door het faciliteren van een prettige en inspirerende(werk)omgeving.

De **visie** van FZ is het zorgen voor en onderhouden van een gezonde, veilige en inspirerende werk- en verblijfsomgeving voor de medewerkers van de gemeente Zaanstad en haar partners, zodat die samen met de burgers invulling kunnen geven aan de maatschappelijke opgaven.

De **strategie** van FZ is het besturen van de facilitaire dienstverlening gericht op het creëren van een continue ‘match’ tussen vraag en aanbod met als doel het leveren wat nodig is en verwacht wordt, op tijd en tegen de juiste kwaliteit en prijs.

Het mag duidelijk zijn dat de gecontracteerde MA deze missie, visie en strategie omarmt en leidend maakt in haar dienstverlening. Juist de uit te besteden facilitaire soft services en de MA hebben een prominente rol in de uitvoering en realisatie van de missie, visie en strategie van FZ.

De afdeling FZ van de gemeente Zaanstad neemt haar positie als strateeg in de regieorganisatie in, met als doel de strategische onderwerpen en vraagstukken van medewerkers, partners en bezoekers te faciliteren.

De MA staat midden in de organisatie met een belangrijke verbindende rol tussen:

- Afdeling Facilitaire Zaken;
- ‘Klanten’ (lees medewerkers, partners en bezoekers) van Facilitaire Zaken;
- Gecontracteerde facilitaire dienstverleners;
- Overige (facilitaire) Opdrachtnemers.

De ambitie voor de MA is dat de MA een partner voor de gemeente Zaanstad wordt en blijft, die zich herkent in de dynamiek, ontwikkelingen, veranderingen, waarden en cultuur van de gemeente Zaanstad. De MA denkt mee, adviseert en neemt eigenaarschap in deze rol.

2 Eisen

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan 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 deze dit aan te geven 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.

2.2 Omschrijving product

De producten en diensten die worden uitgevraagd zijn de volgende:

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reinigen van:

- Het gevelglas aan de buitenzijde inclusief vensterbanken, kozijnen, (inclusief tussenpanelen), randen, richels, buitendeuren, boeiborden, direct onderliggende gevelbeplating, dakglas, lichtkoepels en dergelijke;
- Het gevelglas aan de binnenzijde, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlek vrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, en dergelijke;
- Het separatieglas (tweezijdig) en overig glas (deuren en toegangspoortjes), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlek vrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, en dergelijke;
- Het entreeglas en het tourniquet aan beide zijden;
- De buitenzijde van het balkon van de trouwzaal inclusief de walvissen, die van plaatstaal zijn vervaardigd;

Het glas is gemeten exclusief de directe omlijsting. Voor de reiniging dient de inschrijver uit te gaan van glasbewassing inclusief de directe omlijsting zoals vensterbanken en beplating.

2.3 Directe eisen

Algemeen

A Eis 1

Opdrachtnemer is in staat om gedurende vier jaar met tweemaal een optie tot verlenging van twee (2) jaar de glasbewassing te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.

A Eis 2

De in de Overeenkomst gehanteerde termijnen ten aanzien van de glasbewassing zijn fatale termijnen.

A Eis 3

Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.

A Eis 4

De frequentie van de glasbewassing binnen is twee (2) keer per jaar en voor buiten drie (3) keer per jaar. Glasbewassing van de buiten- en binnengevel dienen op hetzelfde moment plaats te vinden, en de werkzaamheden vinden plaats op diverse locaties van de Opdrachtgever.

De uitvoering van de werkzaamheden vindt gedurende werkdagen tussen 07:00 en 18:00 plaats maar dient in overleg met de Opdrachtgever te worden afgestemd. Uitzondering hierop zijn werkzaamheden die veel overlast veroorzaken voor bezoekers of het operationele proces. Deze werkzaamheden mogen alleen na overleg en goedkeuring van Opdrachtgever uitgevoerd worden.

A Eis 5

Opdrachtnemer stelt voor aanvang van het contract een jaarplanning op ten aanzien van alle uit te voeren glasbewassing (zie bijlage 1 en bijlage 3). Deze planning wordt jaarlijks herzien en afgestemd met Opdrachtgever. Opdrachtnemer houdt rekening met evenementen die in de Gemeente Zaanstad plaatsvinden.

De ramen zoals vermeld in sheet 10 van bijlage 3 worden tot op heden niet gereinigd. Inschrijver staat zich vrij om mee te denken in een oplossing.

A Eis 6

De glazenwassers signaleren eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties en melden deze bij de Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt.

A Eis 7

Na gunning dient door Opdrachtnemer per locatie een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) plaats te vinden. Bij de RI&E dienen alle voorschriften die staan vermeld in de CAO in het schoonmaak,- en glazenwassersbedrijf in acht genomen te worden. De RI&E wordt uiterlijk twee weken voor de eerste uitvoeringsbeurt aan de gemeente beschikbaar gesteld. De glasbewassing mag niet uitgevoerd worden zonder het beschikbaar zijn van een RI&E. Mochten er kosten verbonden zijn aan het opstellen van een RI&E dan zijn deze voor rekening van de Opdrachtnemer.

A Eis 8

Opdrachtgever heeft het recht om locaties op,- of af te schalen. Dit wordt één (1) maand vooraf gecommuniceerd met Opdrachtnemer.

A Eis 9

De inzet van eventuele hoogwerkers en klim,- en klautermateriaal vindt aantoonbaar conform de geldende regels en overeenkomstig de voorschriften plaats.

Beveiligingsmiddelen in de vorm van veiligheidsharnassen worden beschikbaar gesteld door de Opdrachtgever en worden jaarlijks gekeurd.

A Eis 10

Gevelreiniging en gotenreiniging worden separaat aanbesteed. Hierbij wordt rekening gehouden met de glasbewassing.

Het Atrium wordt periodiek gewassen en wordt door Opdrachtgever, in overleg met Opdrachtnemer gepland en geprijsd.

A Eis 11

Ten aanzien van de medewerkers van Opdrachtnemer, gelden de volgende eisen:

- Opdrachtnemer voldoet aan de eisen van de NEN/ISO 9001 of daarmee gelijkwaardig;
- Opdrachtnemer heeft een certificatie VCA of daarmee gelijkwaardig;
- Glazenwassers zijn in bezit van de vakdiploma's SVS basisopleiding gevelonderhoud en glasbewassing;
- Medewerkers die werken met een hoogwerker zijn in bezit van het veiligheidscertificaat Hoogwerker (IPAF of vergelijkbaar).

Communicatie

C Eis 1

Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de MA, Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de Opdrachtgever.

C Eis 2

De Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De Opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.

C Eis 3

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.

C Eis 4

De Opdrachtgever heeft een Managing Agent gecontracteerd. Deze Managing Agent treedt op als afgevaardigde namens de gemeente, en is zodoende de contractpersoon voor de Opdrachtnemer voor operationeel en tactisch niveau. De Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen in samenspraak en heldere organisatie- en overlegstructuur af voor alle operationele en tactische contactmomenten.

C Eis 5

Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie -zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever- op enigerlei wijze openbaar te maken.

Kritische prestatie-indicatoren/Rapportage

KPI Eis 1

De Opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de Opdrachtnemer. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.

KPI Eis 2

De Opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de Opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet deugdelijk verlenen van de ingekochte dienstverlening.

KPI Eis 3

Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:

- De afgesproken KPI's;
- Een verbeterplan voor niet behaalde KPI's;
- Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;
- De voortgang van verbetervoorstellen;
- De financiële informatie: aantal uren, uitgaven, onvoorziene (extra) uitgaven.

KPI Eis 4

De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Het vlek vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
- Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
- Het verwijderen van het lekwater;

Eens per jaar wordt een onafhankelijke VSR meting uitgevoerd, in ieder geval voor het Stadhuis en één (1) andere willekeurige locatie.

KPI Eis 5

De te realiseren klanttevredenheid met betrekking tot de glasbewassing voorziening wordt door de opdrachtnemer verder uitgewerkt in de gunningscriteria en maakt daarmee onderdeel uit van de aanbidding en te realiseren dienstverlening tijdens de contractperiode.

KPI Eis 6

Opdrachtgever documenteert minimaal de volgende informatie ten aanzien van de glasbewassing:

- Een overzicht van de uitgevoerde glasbewassingsbeurten, waarbij datum en locaties worden vermeld;
- Een overzicht van de geconstateerde bijzonderheden en/of defecten, met daarbij de datum waarop deze reeds is gemeld bij de Opdrachtgever;
- Een overzicht van extra en/of correctieve glasbewassingverzoeken gedurende de periode waarover wordt gerapporteerd.

KPI Eis 7

(Ver)storingsmeldingen worden gemeld via F-MIS systeem. De Managing Agent kan inloggen/heeft toegang tot de meldingen met betrekking tot de dienstverlening van Opdrachtnemer en zorgt ervoor dat deze gegevens gedeeld worden met Opdrachtnemer ten behoeve van het onderbouwen van de managementrapportage.

KPI Eis 8

Opdrachtnemer levert digitaal, voor elke oplevering, een werkbon in voor elke locatie.

AVG

AVG Eis 1

Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

AVG Eis 2

Ingeval van verwerking van persoonsgegevens hebben personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van Opdrachtnemer, evenals Opdrachtnemer zelf, een geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. De medewerkers van de verwerker tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring.

Financiële Bepalingen

FB Eis 1

Op elke factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vak afdeling 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 toe aan de Gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de Gemeente Zaanstad gestelde eisen naar crediteuren@zaanstad.nl.

De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Vanaf 01 januari 2026 kunnen de prijzen éénmaal per jaar worden geïndexeerd volgens de afgesproken CBS index. Alle op te geven prijzen:

- Zijn inclusief de nu bekende CAO wijzigingen;
- Zijn inclusief alle eventuele opslagen;
- Dienen exclusief BTW te worden opgegeven;
- Zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.

FB Eis 2

Inschrijver geeft een prijs per m2 voor buitenglas, seperatieglas en binnenglas. Het seperatieglas is dubbelzijdig gemeten.

Voor de bewassing van het Stadhuis en het Havenkantoor (eens per jaar) is de inzet van een hoogwerker noodzakelijk. Dit wordt per dagdeel apart geprijsd.

De aan te bieden prijzen bevatten alle kosten in verband met de uitvoering van de opdracht zoals, maar niet beperkt tot, reisen, reis- en verblijfkosten, verpakking, transport, parkeer- en vergunningskosten.

In de eerste twee (2) weken van het nieuwe jaar heeft Opdrachtnemer een medewerker met financiële kennis beschikbaar voor het beantwoorden van vragen in verband met de jaarafsluiting.

Veiligheid

V Eis 1

Opdrachtnemer en eventuele onderaannemer(s) zorgt voor het aanvragen van de benodigde vergunningen. De kosten hiervoor moeten in het all-in tarief zijn verwerkt. Het kan zijn dat er naast vergunningen bij gemeente Zaanstad ook een meldingsplicht moet worden gedaan bij ProRail, of de Nederlandse Spoorwegen of de plaatselijke busvervoer maatschappij voor werken naast het spoor.

Opdrachtnemer zorgt voor uitvoering van de eisen binnen de benodigde vergunningen teneinde de werkzaamheden zonder onderbreking uit te voeren.

V Eis 2

Algemene richtlijnen ten aanzien van de veiligheid zijn onderstaande (deze lijst is niet uitputtend):

- Alle toegangen/uitgangen moeten te allen tijde bereikbaar blijven, alle 7 dagen van de week;

- Er mogen zich geen burgers onder de werkzaamheden bevinden, tenzij de verkeersroute op het stadhuisplein overkapt is en voldoende bescherming biedt aan vallende objecten. Dit ter goedkeuring van de vergunning verstrekker;
- Indien het nodig is om de Provincialeweg en het fietspad welke parallel lopen aan het spoortraject af te sluiten of deels af te sluiten, dient dit onderdeel te zijn van de aangevraagde vergunning;
- Het stadsbusverkeer en hulpdiensten binnen het busstation (onder het Stadhuis) mogen geen hinder of vertraging ondervinden van de werkzaamheden (inzet verkeersregelaars);
- Het gebruik van de glasbewassingsinstallatie van het stadhuis is niet mogelijk; Voor de Omgevingsdienst wel.
- Het gebruik van steigers is beperkt mogelijk en zullen in overleg met de Opdrachtgever moeten worden geplaatst (vanwege evenementen en huwelijken). Het gebruik van steigers geeft mogelijk logistieke problemen;
- Bij gebruik van trappen staat er een tweede (2^e) medewerker onder de trap ter bescherming van de glazenwasser;
- Het stadhuisplein en het voetpad van en naar het centrum mag niet worden gebruikt door voertuigen of iets dergelijks vanwege voorschriften met betrekking tot de civieltechnische constructie;
- Een aardpunt vanwege het werken naast een treinstation is aanwezig.

Afleveradres

Af Eis 1

Alle producten en dienstverlening word(t)en afgeleverd op de in de bijlage 2 genoemde adressen.

Indien gemeente Zaanstad vanuit haar rol als kerngemeente aan gelieerde organisaties of andere buurgemeenten dienstverlening dient te leveren, worden deze adressen mogelijk toegevoegd.

3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

3.1 Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt Opdrachtnemer met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor social return is geweest;
- Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(zie ook hoofdstuk 2.12 van de offerteleidraad).

SROI Eis 1

Gemeente Zaanstad biedt kansen voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Voor dit contract is minimaal 5% van SROI kansrijk voor de overeenkomst. Inschrijver dient aan te geven hoe hij daar invulling aan kan geven.

3.2 Duurzaamheid

De gemeente Zaanstad heeft ambitieuze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid.

Gemeente Zaanstad heeft als doelstelling om klimaatneutraal te opereren. Hiervoor is bijvoorbeeld in het Stadhuis een warmte en koude opslag en is het lopende energiecontract “regionaal groen” en zullen er alternatieve energiebronnen ontwikkeld en geïmplementeerd worden in de gemeente, is er fors geïnvesteerd in elektrisch vervoer etc.

Daarnaast heeft Zaanstad de ambitie om te werken naar 100% circulair inkopen. Elk contract moet een bijdrage kunnen leveren aan het behalen van deze doelstellingen en ambitie.

Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van duurzaamheid. Dit geldt voor alle producten en diensten, de logistiek en verpakkingsmaterialen..

D Eis 1

Over alle onderstaande duurzaamheidseisen rapporteert Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst (ieder kwartaal). De rapportage is een vast agendapunt voor het duurzaamheidsoverleg. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer Opdrachtgever bij de rapportage voorziet van objectief bewijsmateriaal. De contractmanager zal hierover nadere afspraken maken met de Opdrachtnemer.

D Eis 2

De duurzaamheidseisen inzake glasbewassing zijn gericht op het minimaliseren van de milieu-impact van het schoonmaken van glazen oppervlakken, het verminderen van water- en chemisch verbruik, en het bevorderen van gezonde werkomstandigheden voor de werknemers.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Milieuvriendelijke reinigingsmiddelen;
- Beperkt waterverbruik;
- Hergebruik van water;
- Apparatuur met laag energieverbruik.

Uiteraard geldt dat waar bovenstaand sprake is van “water” dat dit gebaseerd is op onze kennis van schoonmaken. Als Opdrachtnemer een andere, effectievere wijze heeft van schoonmaken hij/zij daar uiteraard gebruik van maakt bij de inschrijving.

De inschrijver kan hiertoe de volgende bewijsmiddelen inzetten:

ISO type 1 certificaat zoals EU-Ecolabel, Ecocert, Nordic Ecolabel, Ecogarantie of gelijkwaardig certificaat.

D Eis 3

Alle kosten om aan de duurzaamheidseisen te voldoen zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst in de kostprijs van de dienstverlening opgenomen. Ten aanzien van duurzaamheid kunnen er daarom geen extra kosten of meerkosten in rekening worden gebracht.



gemeente Zaanstad

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

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