

Programma van Eisen

Europese aanbesteding Glasbewassing



**Gemeente
Haarlem**

Gemeente Haarlem buitenlocaties en stadskantoren Perceel 2

Kenmerk 20240455571

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Glasbewassing	4
2.1	Beschrijving 'glasbewassing'	4
2.2	RI&E Glasbewassing	4
2.3	Werkprogramma glasbewassing	5
2.4	Opleverniveau glasbewassing.....	5
2.5	Werkinstructie en uitvoering glasbewassing	5
2.6	Uitgangspunten en prijs glasbewassing.....	5
3	Mutaties en contractbeheer.....	6
3.1	Rolverdeling Opdrachtgever / Opdrachtnemer.....	6
3.2	Uitgangspunten.....	6
3.3	Tijdelijke mutaties	6
3.4	Permanente mutaties.....	6
3.5	Contractbeheer	7
3.6	Extra opdrachten	7
3.7	Facturatie	7
4.7	Managementrapport.....	8
4	Personeel.....	8
4.1	Personeelsbezetting	8
4.2	Kwalificaties uitvoerend personeel	9
4.3	Kwalificaties leidinggevend personeel	9
4.4	Taalvaardigheid	9
4.5	VOG verklaring	10
4.6	Persoonsgegevens en AVG	10
4.7	Legitimatie	10
4.8	Aanwezigheidsregistratie en procedure.....	11
4.9	Kledingvoorschriften	11
5	Uitvoering dienstverlening.....	12
5.1	Onderaanneming	12
5.2	Klachtenprocedure.....	12
5.3	Werktijden	12
5.4	Materialen, middelen en machines	12
5.5	Huis- en veiligheidsregels	13
5.6	Parkeren en fietsenstalling.....	13
5.7	Betreding van de locaties.....	14
5.7.1	Toegang	14
5.7.2	Sleutelbeheer.....	14
5.7.3	Betreden en verlaten van ruimten.....	15
5.8	Vergunningen voor het uitvoeren van de glasbewassing	15

6	Communicatie	15
6.1	Overlegstructuur	15
6.2	Objectboek	16
6.3	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	16
6.3.1	Tijdens uitvoeringsuren	16
6.4.2	Buiten uitvoeringsuren (inclusief weekend- en feestdagen)	16
7	Vorbereiding en start van de overeenkomst	16
8	MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving.....	17
8.1	MVI criteria	17
8.2	Social Return on Investment (SROI)	17
8.3	Gedragsregels bedrijfsvoering.....	17
8.4	Milieumanagementsysteem.....	18
9	Prijs, indexering en CAO.....	18
9.1	Overeenkomst	18
9.2	Prijs	19
9.3	Indexering.....	19
9.3.1	Grondslag	19
9.3.2	Moment van prijsindexering en looptijd.....	19
9.3.3	Onderbouwing	19
9.3.4	Akkoord van opdrachtgever.....	20
10	Toelichting opgave prijs	20
10.1	Vragenlijst Prijs	20
10.2	Invulinstructies.....	20
10.3	Uitgangspunten algemeen	20
10.4	Handleiding PRI01. Invuldocument Calculatie en Kosten.....	21

1 Inleiding

In dit document wordt een nadere omschrijving en toelichting verstrekt over de technische specificaties van de onderhavige Opdracht. Aan de hand van relevante onderwerpen wordt de Opdracht nader gespecificeerd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient deze bijlage als naslagwerk.

Door in te schrijven op deze Opdracht, verklaart Inschrijver akkoord te gaan met genoemde procedures en (indien vereist) bijlagen/bewijsstukken toe te voegen.

In dit document worden een aantal begrippen en termen gebruikt, gebaseerd op het SIS-Trefwoordenregister van Vereniging Schoonmaak Research.

(<https://www.vsr-schoonmaak.nl/kennisbank/trefwoorden>)

2 Glasbewassing

Alle glasbewassing- en gevelreinigingswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvorschriften.

Glas- en gevelreiniging moet worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

2.1 Beschrijving 'glasbewassing'

Onder "glasbewassing" wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, max sponsbreedte ¹⁾, door toepassing van de juiste methodiek en reinigingsmiddelen. Onder omlijsting (max sponsbreedte) wordt in dit verband verstaan: het geheel waarin kozijnen, ramen, sponningen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Tevens dient alles wat uitsteekt gereinigd te worden, denk hierbij aan zonweringkappen.

Tijdens iedere wasbeurt moeten tevens de omlijstingen worden gereinigd en eventuele lekstrepen en/of morswater op onder andere onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair en vloeren te worden weggenomen. Ten slotte moet eventueel gehecht vuil ²⁾, zoals stopverf, stickers, plakband, kit, lijmresten en dergelijke verwijderd worden met daarvoor geschikt materiaal.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil (zoals uitwerpselen van insecten, vogelpoep en plakbandresten) methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor ongewerkte diensten te verrekenen in de facturen.

2.2 RI&E Glasbewassing

Er is geen huidige RI&E glasbewassing beschikbaar.

Na gunning moet de Opdrachtnemer deze RI&E opstellen, controleren en actueel houden bij mutaties en/of veranderende wetgeving. Na elke mutatie wordt een digitaal exemplaar door de Opdrachtnemer gratis ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.

Onder meer uit hoofde van veiligheid, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op het project ingezette medewerkers. De Opdrachtnemer moet ervoor zorg

¹ Hierbij wordt uitgegaan van een breedte van 200-250 mm

² De Inschrijver mag er vanuit gaan dat er sprake is van 'incidenteel' aanwezigheid van gehecht vuil. Indien sprake is van structureel aanwezigheid van gehecht vuil, dient de Inschrijver vooraf met de Opdrachtgever concrete afspraken te maken, betreffende het al dan niet verwijderen van gehecht vuil en de daaruit voortvloeiende meerkosten.

dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerk(st)ers worden gelezen en/of begrepen.

2.3 Werkprogramma glasbewassing

In vragenlijst 'Bijlagen' is het werkprogramma opgenomen, te weten PVE02. "Werkprogramma glasbewassing".

2.4 Opleverniveau glasbewassing

In vragenlijst 'Bijlagen' treft de Inschrijver PVE03. "Opleverniveau glasbewassing" aan.

2.5 Werkinstructie en uitvoering glasbewassing

De glasbewassing van het gevelglas aan de buiten- en binnenzijde, alsmede het separatieglas (aan beide zijden) dient te worden uitgevoerd conform de benoemde frequenties in PRI01. Inschrijfdocument calculatie Glas Gemeente Haarlem. De uitvoermomenten dienen te worden gepland in afstemming met de Gemeente Haarlem.

De uitvoering per beurt moet in één aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats vinden.

De Opdrachtnemer moet de contactpersonen van de locaties minimaal tien werkdagen voorafgaand aan de aanvang van de glasbewassing-werkzaamheden berichten, zodat het te wassen gevel- en separatieglas vrijgemaakt kan worden van belemmeringen, zoals bijvoorbeeld het ver genoeg verplaatsen van (verrijdbaar) meubilair en andere obstakels door de Opdrachtgever. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geconstateerde gebreken moeten zo spoedig mogelijk gemeld worden aan de Opdrachtgever.

Bij het uitvoeren van de werkzaamheden moet worden voldaan aan de volgende eisen:

- De glasbewassing moet uitgevoerd worden met een milieuneutraal reinigingsmiddel (met een pH-waarde van circa 7);
- Persoonlijke veiligheidsbescherming valt niet onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en moet dus door de Opdrachtnemer zelf aan zijn medewerkers verstrekt worden;
- Communicatiemiddelen worden niet door de Opdrachtgever verstrekt. De Opdrachtnemer zal hier zelf zorg voor moeten dragen en aan zijn medewerkers ter beschikking moeten stellen;
- De glazenwassers moeten, ook tijdens uitvoering van de opgedragen werkzaamheden in de zomermaanden, bedrijfskleding dragen;
- De regelgeving inzake afzetten van het gebied onder de bak, bij gebruik van hoogwerker en ladder, moet te allen tijde uitgevoerd worden. Wanneer deze regelgeving niet wordt uitgevoerd kunnen de werkzaamheden niet gestart worden of worden ze bij constatering stopgezet door de Opdrachtgever;
- Ter voorkoming van beschadiging van vloeren en/of ondergrond moet er bij de inzet van hoogwerkers gebruik worden gemaakt van geschikte rijplaten voor de wielen en het afstempelen;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, moeten er altijd ten minste twee medewerkers van de Opdrachtnemer aanwezig zijn;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient het reglement betreden daken te worden toegepast;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient het reglement gevelinstallaties te worden toegepast;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient de aanwezige valbeveiligingsinstallatie te worden toegepast.

2.6 Uitgangspunten en prijs glasbewassing

Op het prijsopgaveblad welke is toegevoegd bij vragenlijst 'Prijs', PRI01. Inschrijfdocument calculatie Glas Gemeente Haarlem, tabblad "IVM Glas" moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van glasbewassingswerkzaamheden aangeven.

De kosten van in te zetten klimmaterialen (bijvoorbeeld hoogwerker, steiger en dergelijke) alsmede kosten voor Persoonlijke Beschermingsmiddelen en Communicatieapparatuur, moeten specifiek per post worden aangegeven.

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in het tabblad "IVM Glas" aangegeven frequenties.

Er zijn 7 Brugwachtershuisjes. Voor de Waarderbrug, de Schouwbroekerbrug en de Langebrug zijn er op dit moment geen m2 glas bekend. Voor deze 3 locaties is uitgegaan van een gemiddelde van de overige 4 Brugwachtershuisjes. Aan Opdrachtnemer het verzoek om na gunning de m2 van alle Brugwachtershuisjes in/na te meten in aanwezigheid van Opdrachtgever.

3 Mutaties en contractbeheer

3.1 Rolverdeling Opdrachtgever / Opdrachtnemer

De Opdrachtgever wenst een professionele en gelijkwaardige relatie aan te gaan met de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever vervult voornamelijk een regiefunctie. Voor het operationele proces heeft de Opdrachtnemer veelal rechtstreeks contact met de interne klant.

3.2 Uitgangspunten

Wijzigingen zullen telkens worden doorgevoerd in het contractbeheer tegen de door de Inschrijver in deze Inschrijving afgegeven kengetallen en uurtarieven.

Binnen vier weken na aanvang van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer eventuele geconstateerde afwijkingen in de meet- en ruimtebestanden schriftelijk aan de Opdrachtgever melden. Na deze periode worden slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen op aangeven van de Opdrachtgever doorgevoerd.

3.3 Tijdelijke mutaties

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, is het mogelijk dat gebouwen gedurende enige tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik zijn, bijvoorbeeld in verband met een verbouwing of onderhoudswerkzaamheden. De Opdrachtgever is gerechtigd de uitvoering van de contractwerkzaamheden gedurende die periode te laten onderbreken. Hiertoe zal de Opdrachtnemer in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk op de hoogte worden gesteld - **uiterlijk één maand voor de gewenste onderbreking**. Hierbij worden de begindatum en de verwachte duur van de onderbreking van de contractwerkzaamheden meegedeeld.

De Opdrachtgever laat zo spoedig mogelijk, schriftelijk weten op welke datum de contractwerkzaamheden weer hervat dienen te worden.

Over de periode waarin geen contractwerkzaamheden worden verricht is de Opdrachtgever met betrekking tot het betreffende (deel van het) object geen vergoeding verschuldigd.

De Opdrachtgever kan echter met de Opdrachtnemer afspraken maken over (gedeeltelijke) doorbetaling en het in een later stadium alsnog besteden van deze doorbetaalde uren.

3.4 Permanente mutaties

In geval van definitieve ontruiming van (gedeelten van) objecten is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met betrekking tot die (gedeelten van) objecten op te zeggen. Hierbij wordt een **opzegtermijn van 2 maanden** in acht genomen.

Mutaties worden per kwartaal bijgehouden door Opdrachtgever en zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de Opdrachtgever en zal de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in het nieuwe contractaanhangsel en de Opdrachtgever hiervan een exemplaar toesturen.

De Opdrachtgever stelt als eis dat werkafspraken zoals contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer-/minderwerk, **binnen 10 werkdagen** door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd in de operationele organisatie, zoals contractbeheer, taakkaarten en instructies.

Zo verwacht Opdrachtgever bijvoorbeeld dat er bij een veranderend gebruik van ruimten door Opdrachtnemer gesignaleerd wordt waar er eventuele tekortkomingen in de uitvoering ontstaan.

3.5 Contractbeheer

Voor de uitvoering van het contractbeheer heeft de Opdrachtgever een contractbeheerder aangesteld, die het volledige beheer van de technische glasgegevens uitvoert. Door de contractbeheerder worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd en data bijgehouden:

- Glasgegevens van gebouwen (digitaal en per kwartaal);
- adres- en contactgegevens van gebouwen;
- contactgegevens van de Opdrachtnemer;
- calculatieoverzichten van de Opdrachtnemer;
- afstemmen van wijzigingen met de Opdrachtnemer en toezien op juiste administratieve afhandeling;
- contractgegevens op objectniveau;
- verrekening mutatiebeheer (per kwartaal);
- jaarlijks advies over de te begroten kosten;
- jaarlijks beoordelen van prijsaanpassingen van de Opdrachtnemer en toezien op de juiste administratieve afhandeling.

Voor wat betreft de gegevens over vierkante meters te bewassen glas in geval van nieuwe locaties geldt dat dit in beginsel altijd en in overleg met de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer zelf wordt ingemeten. De gespecificeerde opgave van het aantal te bewassen vierkante meters glas dient door de Opdrachtnemer ter beschikking te worden gesteld aan de Opdrachtgever ten behoeve van het contractbeheer. In geval van twijfel kan de Opdrachtgever besluiten om de vierkante meters na te laten meten, waarna een aanpassing in de Overeenkomst wordt doorgevoerd.

De Opdrachtgever wenst vanuit de organisatie van de Opdrachtnemer één vast aanspreekpunt voor alle glasbewassing gerelateerde onderwerpen.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in het contractbeheer en zal zijn contractbeheersystemen aan laten sluiten op die van de Opdrachtgever.

3.6 Extra opdrachten

Extra opdrachten kunnen alleen verstrekt worden door de daartoe bevoegde personen van Opdrachtgever middels een opdracht per e-mail vanuit het systeem van Opdrachtgever. Voorwaarde voor een extra opdracht is dat de werkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van de Overeenkomst en geen structureel karakter hebben.

Onder extra opdrachten wordt verstaan alle extra opdrachten/klantwensen die niet tot de standaard dienstverlening behoren. Ook afroepwerkzaamheden waarvoor een raming of indicatief aantal is afgegeven, vallen hieronder.

De Opdrachtgever vraagt een offerte/bevestiging en geeft duidelijk aan om welke werkzaamheden het gaat, waar ze moeten worden uitgevoerd, wanneer ze moeten worden uitgevoerd, om hoeveel m² het gaat, enzovoort. De Opdrachtnemer biedt **binnen vijf werkdagen** (of eerder in dringende gevallen) vanaf ontvangst van de aanvraag een schriftelijke offerte/bevestiging aan (met tijd per eenheid, totaal benodigde tijd en inzet benodigde materialen/middelen).

Wanneer het glasbewassing werkzaamheden betreft ten gevolge van een calamiteit zal er niet van tevoren een offerte/bevestiging worden gevraagd, maar worden achteraf de gewerkte uren berekend. Ook is het mogelijk om in gezamenlijk overleg dergelijke werkzaamheden ten koste van contractwerkzaamheden uit te laten voeren.

3.7 Facturatie

- Vaste facturen moeten overeenkomstig de in de aanhangsels bij de Overeenkomst genoemde bedragen worden opgemaakt.

- Facturatie dient, indien mogelijk, digitaal plaats te vinden.
- De Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten indien de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van een van de verbintenissen van de Opdrachtnemer constateert, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor ongewerkte diensten te verrekenen.

Onderdeel	Soort factuur	Frequentie	Betalingstermijn
Glasbewassing en overige extra werkzaamheden c.q. leveringen	Verzamelfactuur per beurt – gespecificeerd per gebouw, inclusief afgetekende werkbon door Opdrachtgever	Na uitvoering	30 dagen na ontvangst factuur

Voor extra werkzaamheden geldt dat er altijd een FIX melding aangemaakt moet worden. Dit meldingsnummer dient op de factuur vermeld te worden met daarbij het leveranciers nummer.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in de wijze van facturering en zal zijn facturatie aan laten sluiten op de eisen van de Opdrachtgever.

4.7 Managementrapport

Opdrachtnemer produceert 4x per jaar een managementoverzicht en verstrekt dit overzicht minimaal 1 week voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg digitaal aan Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.

In 'PVE04. Bijlagen Programma van Eisen - Overig' zijn mogelijk te bespreken punten opgenomen. **Uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst** moet de inhoud en opmaak van de managementrapportage door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever definitief vastgesteld zijn.

4 Personeel

4.1 Personeelsbezetting

Een stabiele bezetting, bij voorkeur vaste bezetting op de locaties, van de uitvoerende medewerkers is voor een belangrijk deel bepalend voor een correcte uitvoering van de beschreven uit te voeren activiteiten. Dit past ook bij het maatschappelijk karakter van de gemeente Haarlem.

Bij het inzetten van jeugdigen (18 - 20 jaar) is de voorkeur van Opdrachtgever: maximaal 10% van het totaal aantal in te zetten uren betreffende de totale Overeenkomst.

Inzet van uitzendkrachten³ is alleen toegestaan in uitzonderlijke gevallen voor het oplossen van incidentele bezettingsproblemen met een kortstondig karakter.

Bij de inzet van uitzendkrachten is de voorkeur van Opdrachtgever: maximaal 5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

Opdrachtnemer zal elke relevante mutatie (in- en uitdiensttreding, locatie wijziging) met betrekking tot het tewerkgestelde personeel, voordat de mutatie in werking treedt, schriftelijk aan Opdrachtgever bekend maken.

Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan Opdrachtgever, op basis van een schriftelijke motivering, verwijdering en vervanging van een door Opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er(s) eisen.

³ Uitzendkrachten: alle medewerkers die niet primair op locaties van de Opdrachtgever werkzaam zijn

Alle verplichtingen en lasten tegenover het door of namens Opdrachtnemer tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.2 Kwalificaties uitvoerend personeel

De Opdrachtnemer moet voor de uitvoering van de beschreven activiteiten betrouwbare, voldoende geïnstrueerde dan wel geschoolde medewerkers inzetten.

- Onder geïnstrueerde medewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die een voorlichting en instructie van de Opdrachtnemer over de uit te voeren werkzaamheden hebben ontvangen, waardoor zij in staat zijn de werkzaamheden veilig en gezond uit te kunnen voeren. De instructie dient minimaal het onderstaande te bevatten:
 - gebruik schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering;
 - juiste gebruik van apparatuur en -machines;
 - afvalbeheer;
 - gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. beperking waterverbruik & energieverbruik.
- Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in het bezit te zijn van het certificaat VCA Basis.

Ten minste 75% van de schoonmaakmedewerk(st)ers moet binnen een jaar na aanvang van de Overeenkomst voldoen aan de eis van 'algemeen geschoolde medewerk(st)er'. De bewijslast van de hoogte van dit vereiste percentage ligt bij de Opdrachtnemer.

Jaarlijks moet de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever nieuwe doelstellingen formuleren ten aanzien van de opleiding en ontwikkeling van de uitvoerende medewerkers. De Opdrachtgever ziet het opleidingsplan als een continu proces waarbij jaarlijks een substantiële groei en/of ontwikkeling zichtbaar moet zijn.

4.3 Kwalificaties leidinggevend personeel

De (ambulant) objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen. Voor zowel de eindverantwoordelijke als de (ambulant) objectleid(st)er geldt dat zij in staat moeten zijn om op professionele wijze schriftelijke, zakelijke communicatie te voeren.

Opdrachtgever verwacht dat de (ambulant) objectleid(st)er zich bezig kan houden met de organisatie en aansturing van de glasbewassing. Ondersteunende taken dienen te worden belegd bij een contractbeheerder, medewerker bedrijfsbureau of vergelijkbare functionaris, welke niet betrokken is bij de operationele aansturing op de werkvloer, zodat de (ambulant) objectleid(st)er niet belast wordt met administratieve taken en zodoende onvoldoende aandacht aan toezicht op de werkvloer kan geven.

De Opdrachtgever stelt als eis dat de direct leidinggevende van de glazenwassers beschikt over mbo-werk- en denkniveau. Daarnaast moet hij/zij in het bezit zijn van de volgende certificaten:

- Basisvakopleiding glasbewassing en gevelonderhoud;
- Aanvullende module hoogwerker IPAF (1 categorie);
- Module vervolg Glasbewassing;
- VCA VOL.

4.4 Taalvaardigheid

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie in gesproken woord met al haar medewerk(st)ers en bezoekers mogelijk is. Medewerk(st)ers die in contact komen met medewerkers en bezoekers van de Opdrachtgever moeten ten minste de Nederlandse of Engelse taal in woord goed beheersen, conform onderstaand taalniveau.

Taal-niveau	Beknopte beschrijving taalniveau *	Gewenst niveau medewerkers	Gewenst niveau directe leiding
	* http://www.detaalbrigade.nl/wp-content/uploads/2017/08/Taalvaardigheidsstabel-CEFR-De-TAALbrigade.pdf		
A1	Basiskennis van de taal, bekende dagelijkse uitdrukkingen en eenvoudige zinnen		
A2	Bekend met veelgebruikte uitdrukkingen en kan gesprekken voeren over alledaagse zaken		
B1	Kan eigen mening geven en kan ervaringen, gebeurtenissen, dromen en verwachtingen beschrijven	x	x
B2	Kan de hoofdlijnen van complexe teksten begrijpen, kan duidelijke, gedetailleerde tekst produceren en kan spontaan aan een gesprek deelnemen		
C1	Kan zichzelf vloeiend uitdrukken en kan de taal flexibel en efficiënt gebruiken voor sociale, academische en professionele doeleinden		
C2	Kan zonder moeite alles begrijpen wat hij/zij hoort of leest en kan zichzelf spontaan, zeer vloeiend, precies en genuanceerd uitdrukken, ook in meer complexe situaties		

Direct leidinggevenden moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen.

Indien op een locatie geen direct leidinggevende dagelijks aanwezig is, dient ten minste één van de uitvoerende medewerk(st)ers de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

Voor alle medewerk(st)ers geldt dat zij onderling Nederlands of Engels moeten praten indien zij in de nabijheid van medewerkers van de Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren.

4.5 VOG verklaring

Medewerkers (vast, inval-, vakantiekracht, e.d.) die door, of namens de Opdrachtnemer worden ingezet (inclusief onderaanneming) binnen de locaties van de Opdrachtgever, dienen in het bezit te zijn van een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG), waarvan het profiel overeenkomt met de door de Opdrachtgever gestelde criteria. Dit betreft 04 diensten met functieaspecten 41 en 43.

Deze VOG verklaring dient vooraf, op verzoek, *ter inzage* aan de Opdrachtgever te worden getoond. De verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan startdatum van de Overeenkomst **of** start werkzaamheden (nieuwe medewerkers) bij de Opdrachtgever. De kosten voor het verkrijgen van VOG verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De VOG verklaring blijft in het bezit van de Opdrachtnemer.

4.6 Persoonsgegevens en AVG

Partijen verplichten zich adequate en passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

4.7 Legitimatie

Vanwege de Wet Identificatieplicht Werknemers en de Wet Ketenaansprakelijkheid stelt de Opdrachtgever strikte eisen.

Van iedere medewerker die werkzaamheden voor de Opdrachtgever verricht, moet op schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever inzicht worden verstrekt over relevante persoonsgegevens.

Het is niet de bedoeling van de Opdrachtgever om persoonsgegevens te verwerken, het dient slechts te gaan om het **inzien** van de betreffende documenten. Opdrachtgever staat het toe dat medewerkers

met een verblijfsvergunning werkzaam mogen zijn op de locaties van Opdrachtgever. Een kopie van de verblijfsvergunning dient bij Opdrachtgever aangeleverd te worden.

Opdrachtnemer staat ervoor in dat het personeel van Opdrachtnemer gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken ter zake. Opdrachtnemer zal – indien wettelijk vereist dan wel door Opdrachtgever wordt vereist – met een G-rekening werken. Indien Opdrachtgever geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op Opdrachtnemer.

4.8 Aanwezigheidsregistratie en procedure

Inzicht in de aanwezigheid van medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer is van belang in verband met de veiligheid in geval van calamiteit of ontruiming.

Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de bij Opdrachtgever van toepassing zijnde regeling voor wat betreft aanwezigheidsregistratie.

Alle medewerkers die door, of namens, de Opdrachtnemer worden ingezet binnen de locatie van de Opdrachtgever, dienen bekend te zijn met het ontruimingsplan van de Opdrachtgever en conform plan te handelen indien een ontruimingssituatie, of een oefening daarvan, zich voordoet.

4.9 Kledingvoorschriften

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer herkenbare en representatieve dienstkleding dragen voorzien van bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en indien vereist, veiligheidskleding en -schoeisel c.q. persoonlijke beschermingsmiddelen.

Het dragen van petten en/of hoofdbedekking is niet toegestaan. Voor medewerkers die dat vanuit hun religieuze overtuiging wensen, geldt dat men hoofdbedekking mag dragen mits deze het gezicht vrijlaat. Indien 'petten' als persoonlijk beschermingsmiddel worden uitgereikt aan de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer en relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, dan is het dragen van petten en/of hoofdbedekking geoorloofd.

De Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat alle medewerk(st)ers schone bedrijfskleding dragen. Van de direct leidinggevende wordt verwacht dat zij representatieve kleding dragen.

De glazenwassers moeten, ook tijdens uitvoering van de opgedragen werkzaamheden in de zomermaanden, bedrijfskleding dragen.

In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding ter beoordeling van de Opdrachtgever is.

5 Uitvoering dienstverlening

5.1 Onderaanneming

Uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers, geheel of gedeeltelijk, zal slechts kunnen plaatsvinden indien en nadat de Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. In voorkomende gevallen dient de Opdrachtnemer een kopie Uittreksel Kamer van Koophandel en kopie Overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en diens onderaannemer op eerste verzoek aan de Opdrachtgever te verstrekken.

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 het Programma van Eisen zijn gesteld.

Uitbesteding van werkzaamheden door de onder aannemende partij is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.

5.2 Klachtenprocedure

De Opdrachtnemer moet zorg dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het glasbewassingsproces. De volgende aanwijzingen moeten hierbij opgevolgd worden:

- Verstoringen of klachten over de reguliere werkzaamheden moeten op werkdagen binnen 24 uur worden hersteld;
- Van alle ontvangen verstoringen moet op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld moeten door de Opdrachtnemer worden geregistreerd;
- In de managementrapportage moet het overzicht en de analyse van de klachten zijn opgenomen;
- De schoonmaker wordt door de Opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling;
- De klachtenafhandeling verloopt digitaal;
- Verwijtbare schade naar aanleiding van de klacht wordt verhaald op Opdrachtnemer.

5.3 Werktijden

De gebouwen van de Opdrachtgever zijn in het algemeen normaal geopend van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur. Uitzonderingen hierop zijn het Archeologisch museum en de Bakenesserkerk.

De werktijden van de glasbewassing zullen, in onderling overleg, na gunning worden vastgesteld. Als richtlijn kunt u de huidige werktijden aanhouden (start om 07.00 uur). Het uitvoeren van werk op buitenlocaties gaat altijd eerst in overleg met beheerders van de terreinen.

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever dienen zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd te worden waardoor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord. Een en ander vindt in goed overleg plaats, tussen partijen.

5.4 Materialen, middelen en machines

Opdrachtgever stelt de volgende materialen, middelen en ruimten kosteloos ter beschikking gedurende de uitvoering van de dienstverlening, waarbij Opdrachtnemer de benoemde zaken voor zijn kosten levert (opgenomen in de jaarlijkse aanneemsom glasbewassing).

Onderdeel	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Magazijnruimten voor opslag machines en/of middelen	x	
Energie en water (inclusief oplaadvoorzieningen)	x	
Gebruik aanwezige internetverbinding	x	
Benodigde glasbewassingsmiddelen, machines, materialen en hulpmiddelen (inclusief bijbehorende logistiek)		x

Op verzoek van Opdrachtgever kan mogelijk productinformatie en/of bijbehorende CO2 belasting worden opgevraagd.

Goederen mogen niet onbewaakt in verkeersruimten blijven staan. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat goederen z.s.m. in de afsluitbare werkkasten worden opgeborgen.

5.5 Huis- en veiligheidsregels

Voor het gebruik van de gebouwen van de Opdrachtgever geldt een aantal huisregels. Deze huisregels zijn opgesteld om het werkklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale sociale waarden.

De Opdrachtnemer dient de huisregels zoals toegevoegd in bijlage PVE04. 'Bijlagen Programma van Eisen – Overig' in acht te nemen.

De huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever zijn bekend bij alle aanwezige medewerkers van de Opdrachtnemer. De objectleider van de Opdrachtnemer verzorgt deze informatie voor de medewerk(st)ers.

Als iemand zich niet aan deze regels houdt, krijgt hij/zij een waarschuwing. Bij een volgende overtreding kan de Opdrachtgever betreffende persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw ontzeggen.

Na gunning dient geïnventariseerd te worden of aanvullende huisregels van toepassing zijn.

Mochten er gebreken (aan/in een pand) geconstateerd worden, geldt er een meld/zorgplicht vanuit de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever.

5.6 Parkeren en fietsenstalling

De locatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Diverse haltes liggen in de directe nabijheid van het gebouw.

De fietsenstalling van de Opdrachtgever is gratis te gebruiken door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer.

Parkeergelegenheid is beperkt aanwezig. Zowel de leiding als ook de uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer dienen gebruik te maken van de openbare parkeerplaatsen (betaald) die gelegen zijn in de directe omgeving van het gebouw.

Hierbij per locatie aangegeven wat de parkeer situatie/mogelijkheid is:

Locatie	Parkeer situatie/mogelijkheid
Stadskantoren Haarlem	Parkeren op de binnenplaats Zijlpoort, hoogwerker met vergunningen op de openbare weg.
Begraafplaats Kleverlaan	Vrij parkeren op terrein of ervoor (overleggen met beheerder).
Begraafplaats Vergierdeweg (Akendam en Sint Jozef)	Vrij parkeren op terrein of ervoor (overleggen met beheerder).

Havendienst	Betaald parkeren of ontheffing aanvragen (anders vrij parkeren op terrein Vomar supermarkt).
Natuur- en milieu Educatie	Betaald parkeren op de Kleverlaan, of met beheerder regelen dat er door het hek gereden mag worden op de Ter Spijtsstraat/code.
Cornelia Westendorptuin	Onbetaald parkeren in de Van Dordtstraat.
Schotertuin	Onbetaald parkeren aan de Delftlaan.
Houthoeve	Betaald parkeren op de Kleine Houtweg.
Brugwachtershuisjes (4 bemand)	In overleg met beheerder (binnenstad is op de stoep en anders onbetaald een stukje bij de brug vandaan). Wassen van de brugwachtershuisjes gebeurt deels vanaf het water.
Bakenesserkerk	Betaald parkeren in garage de Appelaar of ontheffing voor de Bakenessergracht.
Archeologisch Museum	Betaald parkeren in de Raaksgarage, garage de Kamp of op de Gedempte Oudegracht.

5.7 Betreding van de locaties

5.7.1 Toegang

Ten behoeve van de dagelijkse legitimatie dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat iedere medewerker beschikt over een door de Opdrachtnemer afgegeven "badge" ⁴ van deugdelijke kwaliteit, met daarop vermeld de gegevens van de medewerk(st)er en binnen de regelgeving van de Opdrachtgever eventueel voorzien van een foto van de betrokken medewerker.

Het zichtbaar dragen van de badge is verplicht.

Opdrachtnemer zal bedoelde "badge" pas verstrekken indien de betreffende medewerk(st)er een wettelijk geldig legitimatiebewijs kan tonen.

Bij beëindiging van de werkzaamheden bij de Opdrachtgever moet de badge worden ingeleverd.

Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, mag Opdrachtgever de werknemer per direct toegang ontzeggen. Opdrachtgever zal de reden hiervoor telefonisch en schriftelijk melden bij de Opdrachtnemer.

Onder medewerkers wordt verstaan iedereen die onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert bij de Opdrachtgever, zowel tijdelijke als vaste krachten, invalkrachten, inleenkrachten en onderaannemers.

Bij het betreden van de gebouwen moeten de met de betreffende locatie overeengekomen registratie en veiligheidsprocedures in acht worden genomen.

Opdrachtgever zorgt er voor dat het personeel van Opdrachtnemer binnen de afgesproken tijden toegang heeft tot de schoon te maken ruimten.

5.7.2 Sleutelbeheer

Medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer (inval of vast) die in het bezit worden gesteld van een sleutel(druppel) en/of alarmcode dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtnemer op te stellen sleutelverklaring te ondertekenen. In deze sleutelverklaring dient tenminste te zijn opgenomen dat de sleutel(druppel) en/of alarmcode persoonlijk zijn en alleen afgegeven mogen worden aan de direct leidinggevende. Aan de contractbeheerder van de Opdrachtgever dient een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd te worden.

⁴ fungeert als persoonlijke toegangssleutel voor het openen van een poort en/of deur, en dit kan ook een druppel zijn

Onderling uitwisselen is alleen toegestaan bij ziekte en/of verlof en voor glasbewassing gerelateerde doeleinden. De direct leidinggevende dient hiervoor met de betrokken medewerkers een overdrachtsformulier te ondertekenen.

Indien een sleutel of toegangspas is verloren dient dit direct te worden gemeld door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever. In geval van vermissing langer dan 2 werkdagen van door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutel/toegangspas, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de schade en de directe gevolgschade welke direct afleidbaar is vanuit de ontstane situatie.

Per werktaak zijn toegangsmiddelen samengesteld voor gebruik binnen het gebouw. Na beëindiging van de werktaak moet deze middelen op de afgesproken centrale plaats geretourneerd worden. Toegangsmiddelen voor gebruik binnen het gebouw mogen beslist niet in een deur blijven zitten of onbewaakt ergens blijven liggen.

5.7.3 Betreden en verlaten van ruimten

Bij het betreden van de ruimte waar glas gewassen wordt, moet de medewerk(st)er toestemming vragen aan de gebruiker of aan de ruimtebeheerder indien dit vereist is als hij op dat moment aanwezig is. De deuren van de ruimten moeten *tijdens* de glasbewassingswerkzaamheden in die betreffende ruimte open gelaten worden voor zover dit technisch mogelijk is. Dit geldt voor alle ruimten in alle gebouwdelen.

Afgesloten deuren (op slot) van de ruimtes waar glas gewassen wordt, worden pas geopend, zodra de ruimte werkelijk betreden wordt om glas te wassen en moeten direct nadat de ruimte is gewassen weer afgesloten worden.

Ook de objectleiding/ploegleid(st)er moet dit protocol hanteren.

5.8 Vergunningen voor het uitvoeren van de glasbewassing

Bij een aantal locaties is een vergunning verplicht voor het uitvoeren van de glasbewassing. Het aanvragen van de vergunningen alsmede de kosten hiervan zijn voor de Opdrachtnemer.

Voor het stilstaan en uitvoeren van de werkzaamheden is een afzonderlijke ontheffing nodig o.g.v. art 2.10 APV.

Voor het mogen rijden in voetgangers- en fietsersgebied met een hoogwerker is een vergunning nodig o.g.v. artikel 87 RVV. Mogelijk moet hier ook een verkeersplan voor worden aangevraagd. Zie hiervoor: [Ontheffing voorwerp in de openbare ruimte plaatsen | Gemeente Haarlem](#)

Ook dient een ontheffing worden aangevraagd voor rijden in voetgangersgebied. Dit betreft een pas voor de bollards (beweegbare obstakels om voetgangersgebied af te sluiten). Zie hiervoor: [Ontheffing voor rijden in voetgangersgebied | Gemeente Haarlem](#)

Dit betreft de locaties:
Zijlpoort (Gedempte Oude Gracht 2)
Raakspoort (Zijlvest 39)

6 Communicatie

6.1 Overlegstructuur

De Opdrachtgever hecht belang aan kwalitatieve communicatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Daarom vindt de Opdrachtgever het wenselijk om een overlegstructuur op te zetten. In bijlage PVE04. 'Bijlagen Programma van Eisen – Overig' is de overlegstructuur weergegeven.

Data en tijdstippen waarop de besprekingen plaatsvinden worden door de Opdrachtnemer na overleg met de verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever schriftelijk aan de deelnemers medegedeeld.

6.2 Objectboek

Tevens geldt dat Opdrachtnemer een objectboek (hard copy of via digitale portal) beschikbaar moet stellen aan Opdrachtgever. Hierin moet alle relevante informatie betreffende de uitvoering van het glasbewassingsonderhoud opgenomen zijn.

Het objectboek moet **uiterlijk vier weken na startdatum Overeenkomst** aan de Opdrachtgever aangeboden worden. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van het objectboek, alsmede in de informatie die hierin wordt opgenomen.

Minimaal één keer per jaar (vóór 1 oktober) moet het objectboek up-to-date worden gemaakt.

6.3 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Leverancier is:

- Primair verantwoordelijk voor de veiligheid en het welzijn van de werknemers;
- Moet zorgen voor adequate instructies, training en veiligheidsmaatregelen;
- Dient een calamiteitenplan te hebben en werknemers hierover te informeren;
- Verantwoordelijk voor het bieden van eerste hulp en ondersteuning bij ongevallen.

Opdrachtgever is:

- Verantwoordelijk voor de algemene veiligheid van het gebouw;
- Moet zorgen voor een veilige werkomgeving, ook buiten kantooruren;
- Dient informatie te verstrekken over specifieke risico's of procedures in het gebouw;
- Kan in sommige gevallen medeverantwoordelijk zijn, afhankelijk van de aard van de calamiteit.

De werknemer:

- Heeft de plicht om veilig te werken en zich aan de voorschriften te houden;
- Moet calamiteiten direct melden aan de juiste personen/instanties;
- Dient bekend te zijn met de veiligheidsprotocollen en calamiteitenprocedures.

6.3.1 Tijdens uitvoeringsuren

Als er zich calamiteiten of ernstige verstoringen voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de glasbewassing dan wordt van de medewerkers van de Opdrachtnemer verwacht dat ze handelend optreden. De Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de Opdrachtgever te informeren over verdere acties.

6.4.2 Buiten uitvoeringsuren (inclusief weekeind- en feestdagen)

De Opdrachtnemer dient ten behoeve van eventueel bij de Opdrachtgever optredende calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn en na een melding binnen één uur ter plaatse van deze calamiteit aanwezig te zijn.

7 Voorbereiding en start van de overeenkomst

De Opdrachtgever hecht waarde aan de implementatie.

De Opdrachtgever streeft ernaar om de Overeenkomst in te laten gaan op, zie **startdatum Planning**.

Ten aanzien van de implementatie stelt de Opdrachtgever de volgende eisen:

- Er moet een duidelijk plan met tijdpad beschikbaar zijn waarbij ruim vóór de daadwerkelijke opstart een kennismaking is geweest met de locatieverantwoordelijke van de glasbewassingsdienstverlener en contactpersoon Opdrachtgever op locatie. Tijdens deze kennismaking moeten er afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld de werkvolgorde i.v.m. bezetting pand etc.;
- Wijze waarop de communicatie gedurende de implementatie met de Opdrachtgever wordt geregeld;
- Er moet aandacht zijn voor de contract verliezende Leverancier en diens schoonmakers indien de opdracht gegund wordt aan een nieuwe dienstverlener;

- Wijze waarop omgegaan wordt met de toelevering van middelen en materialen;
- Er dient goede en duidelijke instructie op locatie plaats te vinden tijdens de eerste werkdagen van de glazenwassers door instructeurs van de dienstverlener in glasbewassing;
- Risico inventarisatie ⁵;
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen.

De Opdrachtnemer dient **uiterlijk vier weken na startdatum Overeenkomst** een planning op weeknummer van alle uit te voeren glasbewassing per locatie schriftelijk en digitaal aan te leveren.

8 MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving

8.1 MVI criteria

De Opdrachtgever stelt als eis dat de duurzaamheidscriteria schoonmaak zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid ⁶ (de MVI-criteria zijn gebaseerd op de Europese criteria, GPP), en zijn opgenomen in PVE01. "Bijlagen Programma van Eisen – Uitleg", het uitgangspunt vormen en zo maximaal worden toegepast in de uitvoering van de Overeenkomst.

8.2 Social Return on Investment (SROI)

Opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en het stimuleren van het creëren van kansen voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Het doel is om zoveel mogelijk mensen die zonder re-integratiesteun niet of moeilijk aan het werk komen, aan werk of werkervaring te helpen. Het kan hierbij gaan om arbeids-, stage-, en/of leerwerkplekken. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de Inschrijver zich om bij gunning, minimaal 5% van de jaaromzet van de Opdracht (excl. BTW) aan te wenden voor Social Return.

De concrete invulling (hoeveel, welk soort mensen, waar inzetten) wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader overeengekomen.

Middels het aanbieden van een Inschrijving verklaart de Opdrachtnemer deze eis te respecteren en transparant en meetbaar te maken voor de Opdrachtgever.

Na gunning wordt in overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een Plan van Aanpak om te komen tot de beoogde Social Return, nader uitgewerkt.

8.3 Gedragsregels bedrijfsvoering

De Inschrijver verbindt zich om met Opdrachtgever de ambitie van haar duurzame inkoopproces en ontwikkeling te realiseren, alsmede de bewustwording en verantwoordelijkheid voor de algehele duurzaamheid te vergroten. De Inschrijver verplicht zich tot onderstaande minimale gedragsregels voor de bedrijfsvoering op het gebied van Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving.

Onderneming:

- De Opdrachtnemer zet zich in voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).
- De Opdrachtnemer ondersteunt en anticipeert richting Opdrachtgever met advies bij activiteiten in het kader van MVO.
- De Opdrachtnemer publiceert jaarlijks de resultaten en voortgang van haar MVO beleid.

Vanaf 2024 moeten grote beursgenoteerde ondernemingen met meer dan 500 medewerkers verplicht verslag uitbrengen over duurzaamheidsbeleid en prestaties. Vanaf 2025 en 2026 gaat dit voor nog meer bedrijven gelden. Dit is het gevolg van de Europese richtlijn Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). De CSRD verplicht bedrijven te vertellen over de milieu- en sociale gevolgen van hun activiteiten. Bedrijven moeten deze informatie laten toetsen door een accountant.

⁵ NIET in de zin van Arbo en Veiligheid, maar bedoeld wordt welke risico factoren zijn er aan de opstart en implementatie verbonden en op welke wijze wordt dat door dienstverlener ondervangen.

⁶ zie: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/48/2//nl>

De CSRD is vanaf boekjaar 2025 ook van toepassing op grote (niet beursgenoteerde) bedrijven als de onderneming aan minimaal 2 van deze eisen voldoet:

- Meer dan €50 miljoen netto-omzet
- Meer dan €25 miljoen op de balans
- 250 of meer werknemers

Milieu:

- De Opdrachtnemer doet, aantoonbaar, al wat in zijn vermogen ligt om gebruik van materiaal en materieel die schadelijk zijn voor de omgeving, terug te dringen en/of over te schakelen op milieuvriendelijker materiaal en materieel.

Mensen:

De Opdrachtnemer hanteert in de bedrijfsvoering minimaal onderstaande fundamentele uitgangspunten van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO):

- Tolereert geen enkele vorm van discriminatie of persoonlijke bedreiging;
- Accepteert het recht op organisatie;
- Ondersteunt het recht op ontplooiing;
- Staat geen enkele wijze van kinderarbeid toe;
- Draagt zorg voor een gezonde werkomgeving.

Samenleving:

- De Opdrachtnemer investeert in de omgeving waar zij actief is en heeft aantoonbaar beleid op het gebied van maatschappelijke sponsoring.
- De Opdrachtnemer wil haar medewerkers de mogelijkheid bieden zich maatschappelijk in te zetten.

8.4 Milieumanagementsysteem

De inschrijver beschikt voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede opdracht over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie;
- concrete maatregelen die de inschrijver heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van de in te zetten reinigingsmiddelen, het gebruik van water, afval dat ontstaat en het opdracht gerelateerde transport (van personeel en middelen).
- hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten;
- hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.

9 Prijs, indexering en CAO

9.1 Overeenkomst

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een maximale duur van acht (8) jaar, te weten een vaste periode van vier (4) jaar, met de mogelijkheid tot verlenging, door Opdrachtgever, tot viermaal (4) één (1) jaar.

De uitvoering van de werkzaamheden zal starten per 1 februari 2024.

9.2 Prijs

De afgegeven prijzen/tarieven zijn bindend tot 1 januari 2026.

Deze datum geldt dan als het einde van de 'vaste prijs periode'. Eventueel verwachte kostenstijgingen tot einde 'vaste prijs periode' die invloed hebben op het uurtarief dienen reeds opgenomen te zijn in het aangeboden uurtarief.

Uitzondering hierop vormt de situatie waarbij optredende effecten op de CAO loonkosten tijdens de genoemde 'vaste prijs periode' zich voordoen, en wel alleen die optredende effecten welke veroorzaakt worden door gewijzigde CAO loonkosten (nieuwe en/of aanvulling op huidige CAO Schoonmaak) en/of wettelijke algemene loonregelingen.

Indien deze situatie zich voordoet, mogen optredende effecten op de CAO loonkosten, welke op het moment van sluiting van de inschrijvingsdatum dus niet bekend kunnen zijn, gecorrigeerd worden door middel van indexering gerelateerd aan betreffende mutatie van de loonkosten.

De afgegeven prijzen/tarieven dienen opgebouwd te zijn op basis van het gemiddeld aantal werkbare dagen zoals opgenomen in PRI01. Inschrijfdocument calculatie Glas Gemeente Haarlem, tabblad 'Werkelijk werkbare dagen'.

9.3 Indexering

De Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks een verzoek tot herziening van de tarieven in te dienen, waarbij de herziening voor het eerst ingaat per afloop van de 'vaste prijs periode'.

De Opdrachtnemer zal hiertoe **uiterlijk 2 maanden voor het einde van afloop van de 'vaste prijs periode'** een onderbouwd voorstel doen voor een prijsaanpassing en de Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

Het is niet toegestaan eventuele onvoorziene omstandigheden of verkeerd ingeschatte verwachte kostenstijgingen (m.u.v. effecten vanuit de meest recente gewijzigde CAO loonkosten en/of wettelijke loonregelingen) met terugwerkende kracht alsnog te corrigeren door middel van de indexering.

9.3.1 Grondslag

De indexering van aangeboden tarieven wordt gebaseerd op een tweetal componenten

- a. loonkosten: gebaseerd op de meest recente CAO en/of wettelijke grondslagen voor loonregelingen.
- b. directe & indirecte overige kosten: gebaseerd op kostenstijgingen met een maximum van een maximale prijsindex conform 'CBS prijsindexcijfer 812 schoonmaakbedrijven reiniging'

9.3.2 Moment van prijsindexering en looptijd

De indexering van component a kan plaatsvinden vanaf het moment van het van kracht worden van een mutatie in deze regelingen en heeft een looptijd tot het eerstvolgende moment van wijziging. Indien mutaties leiden tot een lagere indexering, dient dit te worden toegepast op alle relevante tarieven. De indexering van component b heeft een looptijd tot aan het eerstvolgende moment van jaarlijkse prijsindexering.

9.3.3 Onderbouwing

Een eventueel prijsaanpassingsvoorstel moet gespecificeerd zijn naar de componenten die deze wijziging noodzakelijk maken. Dit geldt voor zowel component a als b. In de gehanteerde componenten, waaruit het aangeboden calculatie-uurtarief is opgebouwd, mag geen wijziging worden aangebracht met uitzonderingen van wijzigingen t.g.v. CAO of wettelijke aanpassingen.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de Opdrachtgever gedurende de Overeenkomst informeert over kostenontwikkeling, afnamepatronen, budgetbewaking en welke middelen hij voor de

Opdrachtgever ter beschikking heeft om de omvang van afname van de dienstverlening te sturen om zodoende de aanneemsom te beheersen.

9.3.4 Akkoord van opdrachtgever

Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan pas plaatsvinden als hiervoor door de Opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegeven. Opdrachtgever moet **uiterlijk binnen 4 kalenderweken na het aanbieden van voorgestelde wijzigingen** een schriftelijk response geven.

10 Toelichting opgave prijs

10.1 Vragenlijst Prijs

In vragenlijst "Prijs" zijn de formulieren opgenomen die moeten worden gebruikt voor het aanleveren van de aanneemsom(men).

10.2 Invulinstructies

De volgende bijlagen zoals opgenomen in de vragenlijst "Prijs", dienen door de Inschrijver te worden gehanteerd bij het indienen van de Inschrijving:

PRI01. Inschrijfdocument calculatie Glas Gemeente Haarlem

- 1) De Inschrijver moet zelf de juiste gegevens in het betreffend invulblad plaatsen en zelf zorgen voor een juiste en consistente koppeling van gegevens en formules naar en in de ruimtestaten (indien aanwezig) en kostenmatrix. De formules moeten zichtbaar en bruikbaar zijn zodat de uitkomsten geverifieerd kunnen worden;
- 2) De Inschrijver dient de invuldocumenten geheel in te vullen, conform de uitgangspunten zoals gesteld in de Uitnodiging tot Inschrijving, en in zowel Excel als in pdf te uploaden. In het pdf bestand dienen de pagina's door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Inschrijver te zijn geparafeerd;
- 3) Bij tegenstrijdigheid van gepresenteerde prijzen in de Excel en pdf invuldocumenten, prevaleren de prijzen uit de Excel versie van het invuldocument;
- 4) Alle prijzen worden uitsluitend uitgedrukt in de munteenheid "Euro", zijn exclusief BTW en inclusief alle kosten die worden gemaakt;
- 5) Wisselkoersen, dagprijzen etc. hebben geen invloed op de hoogte van de prijzen;

LET OP: De aantallen welke in de prijslijst of een andere plek van deze tender zijn omschreven, vormen een indicatie voor het opstellen van een offerte. Inschrijvers kunnen geen rechten ontlenen aan deze aantallen. Deze aantallen kunnen niet worden geïnterpreteerd als afnameverplichting of afnamegarantie en zijn slechts indicatief.

Uploaden/bijvoegen van prijsbijlage is verplicht. Indien de Inschrijving niet volledig of onjuist is, kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard en terzijde gelegd worden. Inschrijver dingt dan niet meer mee naar de gunning.

De Opdrachtgever heeft het recht om de Opdracht uit te breiden of te verminderen met ruimten en/of werkzaamheden. De (financiële) consequenties worden berekend en gemuteerd op basis van de door Inschrijver afgegeven kengetallen en uurtarieven en weergegeven uitgangspunten voor calculatie.

10.3 Uitgangspunten algemeen

Voor de Opdrachtgever is een directiebegroting opgesteld ter toetsing van budget en Inschrijvingen op deze Opdracht.

Voor de meest actueel gehanteerde ondergrens en bovengrens, e.d. dient Inschrijver ook de meest recente Nota van Inlichtingen na te kijken.

10.4 Handleiding PRI01. Invuldocument Calculatie en Kosten

Dit Excel document bestaat uit de volgende tabbladen:

Nr.	Tabblad
1	Inschrijfblad
2	Invulmatrix glasbewassing (IVM glas)
3	Uurtariefopbouw contract
4	Afroep ma-vr
5	Afroep zaterdag

De te volgen handelingen voor de diverse tabbladen zijn:

Tabblad 1 -> Geldt als samenvattingsblad, waarin de juiste Aanneemsom opgenomen dient te worden, en die leidt tot de totale Inschrijvingsom. Dit blad dient rechtsgeldig ondertekend/geparafeerd te worden.

Tabblad 2 -> Toevoegen: uurtarieven, frequenties, ureninzet en afroeprijzen voor inzet van klimmaterialen ten behoeve van glasbewassing.

Tabblad 3 -> Hier maakt Inschrijver inzichtelijk welke uitgangspunten zijn gehanteerd bij het opstellen van het calculatie-uurtarief voor de verschillende categorieën medewerkers en loongroepen door invullen van de relevante waarden én formules.

Per op te stellen calculatie-uurtarief dient u - indien van toepassing- verschillende waarden van werkbare dagen te verdisconteren (zie tabblad 'werkbare dagen').

De tarieven in het tabblad "Uurtariefopbouw Contract" dienen exact te matchen met de tarieven waarmee wordt gerekend in de overige tabbladen van de calculatie (ook op decimalen).

Tabblad 4 t/m 5 -> Toevoegen: alle gevraagde tarieven en staffelprijzen in kolom B t/m F.