



**Servicegemeente
Dordrecht**

Programma van Eisen Glasbewassing

15-02-2024

Versie 1.2



INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	
1.1	Actuele situatie glasbewassing	3
1.2	Onderdelen opdracht	3
2	Programma van Eisen	4
2.1	Aard en omvang werkzaamheden	4
2.2	Kwaliteit	4
2.3	Personeel	6
2.4	Faciliteiten	7
2.5	Duurzaamheid	8
2.6	Communicatie en afstemming	8
2.7	Contractmanagement en managementinformatie	10
2.8	Prijsstelling en aanpassingen	11
2.9	Facturatie	12
2.10	Wet- en regelgeving	13
	Bijlage 1 Totaaloverzicht locaties en kenmerken	14
	Bijlage 2 KPI Glasbewassing	15

1 Inleiding

In de onderstaande paragrafen wordt beschreven waarom dit Programma van Eisen is geschreven en welke onderdelen de opdracht omvat.

1.1 Actuele situatie glasbewassing

Servicegemeente Dordrecht (verder: SGD) heeft voor haar opdrachtgevers een overeenkomst voor glasbewassing gesloten. Deze heeft hoofdzakelijk betrekking op glasbewassing van gemeentelijke kantoorpanden. De overeenkomst expireert, waardoor de glasbewassingsopdracht onder de aandacht wordt gebracht van glasbewassingsbedrijven.

Bijlage 1 bevat een overzicht van de locaties waarvoor het SGD gemandateerd opdrachtgever is. Daarnaast bevat het overzicht met locaties waarvoor een andere organisatie opdrachtgever is, het betreft: Dienst Gezondheid & Jeugd.

1.2 Onderdelen opdracht

De opdracht bestaat uit een aantal onderdelen, te weten:

- Separatieglas
- Gevelglas binnenzijde
- Gevelglas buitenzijde

Aard en omvang van het takenpakket, en de eisen en wensen ten aanzien van invulling zijn opgenomen in het volgende hoofdstuk en bijlage 1.

2 Programma van Eisen

In de volgende paragrafen is beschreven welke uitgangspunten er gelden ten aanzien van de glasbewassing.

2.1 Aard en omvang werkzaamheden

Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van:

- Separatieglas
- Gevelglas binnenzijde
- Gevelglas buitenzijde

Jaarlijks dient de buitenzijde van het gevelglas viermaal (4x), de binnenzijde van het gevelglas tweemaal (2x) en het separatieglas tweemaal (2x) gereinigd te worden. Tenzij anders vermeld in het prijzenblad.

De glasbewassing vindt plaats op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 7.00 en 17.00 uur.

Het prijzenblad met de glasstaten is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. De Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen twee weken na uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan te geven of er afwijkingen met de werkelijkheid zijn geconstateerd en of het vermelde aantal vierkante meters glasoppervlakte meer dan 2% van de werkelijkheid afwijkt. Wanneer dat het geval is komt het verschil voor verrekening in aanmerking. Verrekening vindt plaats conform het tarief in de offerte dat is opgegeven voor reguliere glasbewassing per m².

Eventuele wijzigingen, zowel uitbreiding als inkrimping van het gebouwenbestand, dienen continue in een actueel overzicht te worden verwerkt. Het signaleren van deze mutaties is de verantwoordelijkheid van beide partijen. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer nadrukkelijk gewenst. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de mutaties binnen vijf (5) werkdagen verwerkt in actuele gebouwenstaten en de nieuwe gegevens periodiek aanlevert aan de Opdrachtgever in Excel. De Opdrachtgever zal de nieuwe overzichten vervolgens accorderen. In geval van wijzigingen worden deze schriftelijk overeengekomen met de contactpersoon van Facilitaire Zaken (SGD).

De kostenconsequenties van de wijzigingen worden na een (goedgekeurde) mutatie doorgerekend op basis van de opgegeven prijzen in het prijzenblad van Opdrachtnemer. (Structurele) wijzigingen en de daaruit voortvloeiende kostenconsequenties worden na onderling overleg schriftelijk vastgelegd en door de Opdrachtgever geaccordeerd.

2.2 Kwaliteit

Opleverkwaliteit

Conform opdrachtomschrijving dient het binnen-, buiten- en separatieglas schoon opgeleverd worden. Dit wil zeggen:

- Streeploos
- Vlek vrij
- Stof vrij
- Geen lekstrepen

- Vrij van bijkomende verstoringen (alle verstoringen als gevolg van de uitvoering) in de omgeving van de werkzaamheden.

Onder schoon wordt ook verstaan: zonder plakbandresten, sticker- en lijmresten, uitwerpselen (van dieren), spinrag en methodefouten w.o. lekstroken, vegen en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc.

Onder het reinigen van het gevelglas valt tevens het klamvochtig reinigen van de omlijstingen en de vensterbanken.

Oplevering

Om een goed beeld te krijgen van de oplevering van de glasbewassing moeten op dezelfde dag de binnen- en de buitenkant van hetzelfde raam gewassen worden. Indien dit niet mogelijk is wordt met de Opdrachtgever aanvullende afspraken gemaakt.

De werkbonnen worden pas afgetekend nadat het werk is opgeleverd. Aftekenen geschiedt door de locatieverantwoordelijke van de Opdrachtgever.

Verstoring werkzaamheden

Het is essentieel dat de Opdrachtgever zo min mogelijk hinder ondervindt van de werkzaamheden.

Schade

Tijdens uitvoering van de werkzaamheden is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de Opdrachtgever. Eventuele schade ten gevolge van de werkzaamheden is voor rekening van de Opdrachtnemer.

Veiligheid

De Opdrachtnemer dient te allen tijde maatregelen te nemen die nodig zijn om incidenten/ongevallen te voorkomen alsmede schade aan, en diefstal van, de eigendommen van de Opdrachtgever te voorkomen.

Van de Opdrachtnemer wordt met name geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals o.a. vastgelegd in de Arbowetgeving, zie bijvoorbeeld: <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/werken-op-hoogte/wat-zegt-de-wet-over-werken-op-hoogte> Ook dient de Opdrachtnemer zich te houden aan alle (toekomstige) wettelijke bepalingen die gelden tijdens de looptijd van de overeenkomst en relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht.

Naast persoonlijke veiligheid dient aandacht te worden besteed aan de veiligheid van de omgeving.

- De Opdrachtnemer waarborgt de veiligheid van locatiegebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden.
- (Openbaar) toegankelijke gebieden die onder het werkterrein van de glasbewassingswerkzaamheden zijn gelegen, moeten ruim worden afgezet met duidelijk zichtbare middelen.
- Passanten mogen geen hinder ondervinden van water dat tijdens de werkzaamheden naar beneden valt.

- De Opdrachtnemer moet voor aanvang van de werkzaamheden alle gepaste veiligheidsmaatregelen nemen.

2.3 Personeel

Opleiding en vaardigheden in te zetten medewerkers

De Opdrachtnemer garandeert dat de door hem te leveren dienstverlening van goede kwaliteit is en dat hij te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel. Het personeel van Opdrachtnemer is gehouden de huisregels en instructies van Opdrachtgever op te volgen.

Het uitvoerend personeel dient te beschikken over het diploma "vakopleiding glazenwasser" van SVS of soortgelijk.

Naast de inzet van vakbekwaam personeel verwacht de Opdrachtgever dat de door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers voldoen aan onderstaande punten:

- representatief;
- klantgericht/ gastgericht;
- communicatief vaardig;
- proactief.

CAO

Opdrachtnemer handelt conform het gestelde in de CAO Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Indien gedurende looptijd blijkt dat opdrachtnemer handelt in strijd met het gestelde in deze CAO, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

Aansturing team

Voor uitvoering van een opdracht wordt in ieder geval een (meewerkend) voorman en (indien van toepassing) een ervaren projectleider ingezet. De (meewerkend) voorman is gedurende de werkzaamheden altijd ter plaatse en telefonisch bereikbaar.

Representativiteit en taalvaardigheid

Medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal (in woord en geschrift) ten minste voldoende voor het goed uitvoeren van de werkzaamheden.

Medewerkers (zowel in eigen dienst als van derden) van de Opdrachtnemer zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden duidelijk herkenbaar gekleed in uniforme, correcte en schone werkkleding. Medewerkers die niet aan deze eis voldoen, kunnen worden geweigerd.

Integriteit, legaliteit en volledige betrouwbaarheid

Personeel van de Opdrachtnemer dient integer en volledig betrouwbaar te zijn. De in te zetten medewerkers zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die op het moment van inzet maximaal 3 maanden oud is. Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor jaarlijkse vernieuwing van de VOG. Iedere nieuwe VOG wordt op verzoek per direct voor inzage aangeleverd aan Opdrachtgever. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer beschikt daarnaast over adresgegevens, sofinummer, kopieën van geldige identiteitspapieren (verblijfs- en tewerkstellingsvergunning indien niet in het bezit

van Nederlands paspoort en geboren buiten de EG) van de bij de Opdrachtgever in te zetten medewerkers.

Legitimatie

Alle medewerkers (inclusief reservepool) die door de Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren. Daarnaast verlangt Opdrachtgever dat de medewerkers kunnen aan tonen dat zij in dienst zijn van Opdrachtnemer.

Geheimhouding

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie opgedane kennis omtrent (bijzondere) gebouwelijke -, organisatorische en aanverwante aangelegenheden.

Continuïteit team

De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde functionarissen. De Opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats. Werkzaamheden vinden doorgang conform de uitgangspunten zoals gesteld in dit Programma van Eisen.

Bestaande kennis wordt overgedragen aan de functionaris die werkzaamheden overneemt. Het inwerken van medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor Opdrachtgever.

Opdrachtgever heeft het recht zonder opgave van reden een medewerker te laten vervangen. De Opdrachtnemer treft in een dergelijk geval direct maatregelen zodat het project niet vertraagt. De Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate vervanging in geval van uitval van personeel (conform de personele eisen).

Inzet derden

Opdrachtnemer is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen van en nalaten van door haar ingezette derden als bij eigen personeel. Verklaringen zoals vereist worden ook voor deze medewerkers afgegeven.

2.4 Faciliteiten

(Technische) voorzieningen per locatie

Sommige locaties van de Opdrachtgever zijn niet voorzien van installaties ten behoeve van glasbewassing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzetten van de benodigde middelen ten behoeve van de werkzaamheden. Tevens is in het prijzenblad gelegenheid voor het opvoeren van bereikbaarheidskosten per locatie.

Voorschriften inzet hoogwerker

Voorschriften ten aanzien van het gebruik van de hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen:

- Inzet van hoogwerkers en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient aantoonbaar conform de meest actuele wet- en regelgeving plaats te vinden. Een kopie van het goedgekeurde keuringsbewijs dient op verzoek te kunnen worden getoond.

- Het gebruik van hoogwerkers en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient overeenkomstig de voorschriften te worden uitgevoerd. Alle benodigde voorzieningen welke door de Opdrachtnemer worden toegepast dienen eveneens te voldoen aan de eisen van de Arbeidsinspectie. Tevens is de NEN 2484 van toepassing.
- Gebruik van de benodigde middelen ten behoeve van de glasbewassing mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers. Een en ander dient middels legitimatie aantoonbaar te zijn.
- Voor het werken met hoogwerkers in de buurt van bovenleidingen (treinen en trams) gelden strenge veiligheidsvoorschriften. De hoogwerker dient in deze gevallen geaard te zijn.

In dit Programma van Eisen en de bijbehorende bijlagen wordt meerdere keren gesproken over de inzet van een hoogwerker, de term hoogwerker moet hier uitgelegd worden als synoniem voor beschikbaarheidsvoorzieningen.

Toegangsbadges

Aan Opdrachtnemer worden door de Opdrachtgever toegangsbadges c.q. sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. Bij contract beëindiging dienen de sleutels direct te worden ingeleverd bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van de Opdrachtgever. Verlies ervan moet onmiddellijk bij de Opdrachtgever gemeld worden. Indien door verlies kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van de Opdrachtnemer. Tevens dient de Opdrachtnemer een sleutelregistratieformulier te ondertekenen waarbij er voor wordt getekend dat de door Opdrachtnemer ingezette functionarissen gehouden zijn aan de daarbij behorende regels en instructies. De Opdrachtnemer dient op ieder moment aan Opdrachtgever aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.

Mobiele telefoon/bereikbaarheid

De operationeel contactpersoon van de Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een mobiele telefoon waarvan telefoonnummers worden uitgewisseld. Hij/zij is hierop goed bereikbaar.

2.5 Duurzaamheid

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze bijdraagt aan de duurzaamheidsambities van opdrachtgever. Dit dient tot uiting te komen in het plan van aanpak zoals gevraagd bij het gunningscriterium K2.

2.6 Communicatie en afstemming

Communicatie en afstemming

Bij start van het contractjaar dient de Opdrachtnemer samen met de locatieverantwoordelijke per locatie de planning voor het gehele jaar af te stemmen. Na akkoord door de locatieverantwoordelijke wordt de planning definitief en wordt deze gecommuniceerd.

Twee weken voor aanvang van de werkzaamheden neemt de Opdrachtnemer contact op met de locatieverantwoordelijke om de werkzaamheden aan te kondigen en af te stemmen.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of anderszins de dienstverlening niet kan worden uitgevoerd, dient Opdrachtnemer dit vooraf of tijdens de uitvoering aan de locatieverantwoordelijke te melden en nieuwe afspraken te maken.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om door onvoorziene omstandigheden af te wijken van de planning. Indien de Opdrachtgever een wijziging wenst door te voeren, dan dient de Opdrachtnemer dit binnen één maand uit te voeren.

De Opdrachtgever, en in dit specifieke geval de locatieverantwoordelijke, is hierin eindbeslissend.

Meldingen en klachtafhandeling

Alle tijdens de dienst en daarmee samenhangende werkzaamheden gesignaleerde feiten en zaken die van belang zijn voor de contactpersoon van de Opdrachtgever dienen in een dienstrapport vermeld te worden.

De Opdrachtnemer is in het bezit van een klachtenprotocol. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 3 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per email) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het mailbericht.

In de afhandeling dient de Opdrachtnemer te beschrijven:

- De klacht (van de betreffende locatie)
- Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen, voorval) van het onderwerp van de klacht
- De conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen
- Verbetermaatregelen
- Wijze van compensatie

De Opdrachtnemer verschaft op aangeven van de Opdrachtgever een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de Opdrachtgever.

2.7 Contractmanagement en managementinformatie

Partijen hanteren de volgende communicatiematrix als uitgangspunt:

Type overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Onderwerpen
<i>Strategisch</i>	1x per jaar	Contractmanager, Facilitaire Zaken adviseur CBS contracten, Teamleider Vastgoed en Facilitair	(regio)directeur	Prijsaanpassing Markontwikkelingen Financieel resultaat Kwaliteit dienstverlening
<i>Tactisch</i>	2x per jaar	Facilitaire Zaken adviseur CBS contracten	Accountmanager	Kwaliteit dienstverlening Knelpunten en klachten Overzicht meer/minderwerk Veiligheid/ installaties (RI&E) Mutaties in het glasbestand
<i>Operationeel</i>	2x per jaar	Lokale Facilitaire Zaken adviseur	Projectleider gegadigde	Periodieke werkzaamheden Knelpunten en klachten Kwaliteit glasbewassing Planning

Van ieder overleg wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt, deze wordt binnen 5 werkdagen opgeleverd en door zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor gezien wordt ondertekend. Verslaglegging gebeurt zonder extra kosten.

Uiterlijk twee (2) weken na afloop van het kwartaal verstuurt de Opdrachtnemer de managementrapportage aan de Opdrachtgever. De managementrapportage bevat minimaal de volgende informatie:

- Overzicht van de reeds uitgevoerde (extra) dienstverlening en gefactureerde bedragen per klantorganisatie en pand;
- Overzicht van de ontvangen klachten en de wijze van afhandeling per klantorganisatie en pand; Daarbij aangegeven het % wat is afgehandeld binnen de gestelde termijn van 3 werkdagen
- Overzicht van de actuele status van de procentueel behaalde en door Baanbrekend Drechtsteden goedgekeurde SROI
- Een toelichting van voornoemde punten en de daarvan afgeleide verbeterplannen gespecificeerd naar verbeterpunten, acties en meetbare doelstellingen;
- Planning reguliere werkzaamheden en actuele vooruitgang werkzaamheden in één overzicht.
- Eventuele mutaties en wijzigingen in dienstverlening duidelijk en herleidbaar weergegeven.
- Een actueel locatie/gebouwenoverzicht in Exel; Opdrachtnemer beschikt elk kwartaal over een lijst zijn met gebouwen/werkzaamheden/prijzen die up to date is en die geaccordeerd is door opdrachtgever

De managementinformatie wordt kosteloos digitaal aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie wordt in overleg tussen

beide partijen vastgesteld. Naast de managementrapportage is een vast agendapunt de voortgangsbespreking (o.a. kostenbeheersing, kwaliteit, ziekteverzuim, andere lopende zaken) en verbeteringen en aanpassingen in dienstverleningsvolume (input Opdrachtgever).

Jaarlijks overleg

Het strategisch overleg vindt plaats met de eindverantwoordelijke manager voor facilitaire activiteiten binnen de Servicegemeente Dordrecht en de contractmanager. Hier worden in ieder geval de volgende zaken besproken:

- Tevredenheid onder klanten SGD
- Trends en ontwikkelingen in dienstverlening (branche, duurzaamheid, etc)
- Indexatie volgende jaar (indien van toepassing)
- Contractverlenging (indien van toepassing)

2.8 Prijsstelling en aanpassingen

Prijsstelling

Al hetgeen zoals omschreven in dit document dient verdisconteerd te zijn in de opgegeven m2-prijzen, tenzij anders aangegeven door de Opdrachtgever. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige eventuele bereikbaarheidsvoorzieningen worden separaat opgegeven.

Iedere Inschrijver wordt gevraagd:

- Een vaste all-in m²-prijs exclusief BTW voor de glasbewassing per gebouw op te geven. Met all-in wordt de prijsstelling exclusief de inzet van een eventuele hoogwerker bedoeld.;
- Een vaste prijs voor de eventuele inzet van een hoogwerker op te geven per gebouw.

De prijzen dienen door de Opdrachtnemer te worden aangegeven in het financieel model (Bijlage 3).

Regiedienstverlening (werkzaamheden die niet benoemd zijn in dit programma van eisen maar wel uit centraal budget wordt betaald) wordt conform de door de Opdrachtnemer vooraf opgegeven m²-tarieven uitgevoerd. De totale prijsstelling voor extra dienstverlening (regie) d.w.z. niet de standaard dienstverlening waarvoor de Opdrachtnemer tijdens de aanbesteding een prijs voor heeft opgegeven, dient marktconform te zijn. Indien de prijsstelling niet marktconform is, behoudt Opdrachtgever SGD en DG&J zich het recht voor deze dienstverlening elders onder te brengen. Dit geldt eveneens voor extra (regie) werkzaamheden die door de klantorganisaties zelf moeten worden betaald.

Alle op te geven m2-prijzen (inclusief de uurtarieven) dienen "all-in" te zijn en netto prijzen excl. btw. "All-in" dat wil zeggen bevat alle kosten die nodig zijn voor het realiseren van de gevraagde dienstlevering en de bijbehorende levering d.w.z. inclusief alle kosten, bijvoorbeeld maar niet beperkt tot kosten voor overleg en rapportage, cao-, administratie-, voorrij- reis-, parkeer-, investerings-, machines-, opleidings-, wervings- en selectie-, vervangings, transport-, verpakkings- en verwijderingskosten, inzet verbruik middelen, verzekeringspremies, belastingen en alle eventuele overige bijkomende kosten.

Er dient te worden gerekend met een integraal calculatie m²-prijs waarin alle kosten voor direct en indirect toezicht, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten zoals hierboven vermeld zijn inbegrepen. Er kunnen geen additionele kosten extra gefactureerd worden.

Indexatie

De prijzen zijn vast tot en met 31 december 2024 en kunnen voor het eerst per 1 januari 2025 worden geïndexeerd. Maximaal één maal per jaar, mag Opdrachtnemer een deugdelijk onderbouwd voorstel indienen voor indexering van de prijzen en tarieven. Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven doorgevoerd, inhaalslagen voor niet toegepaste indexeringen in eerdere kalenderjaren zijn niet toegestaan. De door de Opdrachtnemer voorgestelde indexering behoeft te allen tijde schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. De prijzen en tarieven worden maximaal geïndexeerd met een percentage te berekenen op basis van het Dienstenprijsindex (DPI) 'Reiniging 812, 2015 = 100, volgens de volgende prijssherzieningsformule:

$$\text{Prijs nieuw} = \text{Prijs oud} * (L1/L0)$$

Daarin staat/voor:

Prijs oud : prijzen conform uw inschrijving
Prijs nieuw : nieuw overeen te komen prijzen
L0 : DPI 2de kwartaal 2023 1*
L1 : DPI 2de kwartaal 2024 1*

Prijs nieuw wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

1*: Het aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst jaarlijks met 1 verhoogd.

De Opdrachtnemer dient voorgenoemd voorstel uiterlijk een maand voor het einde van ieder kalenderjaar in te dienen bij de Opdrachtgever. Indien dit voorstel niet tijdig wordt ingediend wordt er niet geïndexeerd. Prijsindexeringen die worden overeengekomen gelden voor het gehele kalenderjaar.

2.9 Facturatie

De Opdrachtgever onderscheidt een tweetal vormen van facturatie.

1. Vier maal per jaar, na uitvoering van de reguliere glasbewassingswerkzaamheden ontvangt de Opdrachtgever een factuur op basis van de overeengekomen beurtprijzen van de uitgevoerde werkzaamheden (gedetailleerd per locatie en datum en aangevuld met een specificatie in Excel;
2. Voor afroepwerkzaamheden en of aanvullende werkzaamheden dient een separate factuur te worden verzonden. Opdrachtnemer dient eventuele extra werkzaamheden die buiten deze overeenkomst vallen direct aan de gemeente zelf te factureren. De facturatiegegevens zijn op te vragen bij SGD.

De facturen voor reguliere dienstverlening kunnen verzonden worden aan de Servicegemeente Dordrecht, met uitzondering van werkzaamheden voor Dienst Gezondheid & Jeugd. Mogelijk worden facturatie-afspraken gedurende de overeenkomst gewijzigd als gevolg van een wijziging. Dit moet zonder meerkosten mogelijk zijn.

Voor andere optionele diensten geldt dat facturen doorgaans naar de gebruiker van de panden wordt verzonden, bij opdrachtverstrekking wordt aangegeven aan welke organisatie de factuur gericht moet worden.

De factuur dient digitaal (niet op papier) in PDF-formaat met excelstaten als bijlage naar Opdrachtgever verzonden te worden. Relevante informatie rondom facturatie (als namen, inkoopnummers, routenummers et cetera) wordt na afsluiting van de overeenkomst uitgewisseld.

2.10 Wet- en regelgeving

De Opdrachtnemer handelt conform de Nederlandse en Europese wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen orgaan zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit document betrekking op heeft.



Servicegemeente
Dordrecht

Bijlage 1 Totaaloverzicht locaties

Naam gemeente	Onderdeel van:	Adres Locatie	Postcode	
Gemeentehuis Alblasserdam	Gemeente Alblasserdam	Cortgene 2	2651ED	Alblasserdam
Dienstengebouw SGD	Gemeente Dordrecht	Noordendijk 248	3311RR	Dordrecht
Hellingen I en II	Gemeente Dordrecht	Spuiboulevard 298	3311GR	Dordrecht
Stadskantoor Dordrecht	Gemeente Dordrecht	Spuiboulevard 300	3311GR	Dordrecht
Stadhuis Dordrecht	Gemeente Dordrecht	Stadhuisplein 1	3311CR	Dordrecht
Politiek Centrum	Gemeente Dordrecht	Voorstraat 367	3311CT	Dordrecht
Gemeentehuis Papendrecht	Gemeente Papendrecht	Markt 22	3351 PB	Papendrecht
Gemeentehuis Zwijndrecht	Gemeente Zwijndrecht	Raadhuisplein 3	3331 BT	Zwijndrecht
Gemeentewerf Zwijndrecht	Gemeente Zwijndrecht	Middellijn 1	3335 LJ	Zwijndrecht
Dienst Gezondheid & Jeugd	Dienst Gezondheid & Jeugd	Karel Lotsyweg 40	3318AL	Dordrecht
Gemeentehuis Hardinxveld-Giessendam	Gemeente Hardinxveld-Giessendam	Raadhuisplein 1	3370AD	Hardinxveld-Giessendam
Gemeentewerken Hardinxveld- Giessendam	Gemeente Hardinxveld-Giessendam	Schrank 10	3371KJ	Hardinxveld-Giessendam
Gemeentehuis Hendrik-Ido-Ambacht	Gemeente Hendrik-ido-Ambacht	Weteringsingel 1	3342 AE	Hendrik-ido-Ambacht



Bijlage 2 KPI Glasbewassing

nr	Kwaliteit Uitvoering dienstverlening	Norm	Meetinstrument
	Klachten	De opdrachtnemer bevestigt de klachten binnen 48 uur aan de opdrachtgever. Bij de klacht staat de feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval). Conclusie aan de overeengekomen eisen, verbetermaatregelen en wijze van compensatie. De klacht is binnen 10 werkdagen afgehandeld.	Steeksproefsgewijs (Evt fictieve klacht indienen)
	Belevingskwaliteit	1x per jaar zal de opdrachtnemer een klantentevredenheidsonderzoek (KTO) houden. Deze wordt besproken in het eerstvolgende kwartaaloverleg. Glasbewassing dient in het KTO beoordeeld te zijn met minimaal een 7.	KTO
	Verstoringen werkzaamheden	Opdrachtnemer zet zich waar mogelijk in om hinder voor medewerkers en bezoekers van opdrachtgever tot een minimum te beperken PVE2.2	Steeksproefsgewijs Ter plekke checken
	ARBO wetgeving	De opdrachtnemer houdt zich aan de arbo wetgeving, RI&E (risico inventarisatie en evaluatie) en alle wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op de glasbewassing PVE 2.2	Steeksproefsgewijs Ter plekke checken
	Werkbonnen	Werkbonnen dienen afgetekend te worden door daarvoor aangewezen verantwoordelijke personen	ter plekke checken Steeksproefsgewijs
nr	organisatie	Norm	Meetinstrument
1	Personeel	medewerkers beschikken over het diploma vakopleiding glazenwasser van SVS of soortgelijk PVE 2.3 Het vakbekwame personeel is representatief, klantgericht, communicatief vaardig en proactief. De Nederlandse taal wordt beheerst en de medewerker is duidelijk herkenbaar gekleed in uniforme, correcte en schone werkkleding. De medewerker dient zich op ieder moment tijdens de werkzaamheden te kunnen legitimeren. De opdrachtnemer zorgt voor jaarlijkse vernieuwing van de VOG. Tijdens de werkzaamheden is er een (meewerkend) voorman aanwezig en telefonisch bereikbaar.	steekproefsgewijs Opvragen van informatie
nr	Communicatie	Norm	Meetinstrument
1	Management rapportage	Managementrapportage is uiterlijk 2 weken voorafgaand aan overleg aangeleverd bij opdrachtgever. PVE 2.7 vast agendapunt is voortgangsbespreking (o.a. kostenbeheersing, kwaliteit, ziekteverzuim, andere lopende zaken) Overzicht van de uitgevoerde extra dienstverlening. Klachtenregistratie en analyse en rapport met aantal klachten en afhandeling ervan. Een toelichting van voorgenoemde punten en de daarvan afgeleide verbeterplannen gespecificeerd naar verbeterpunten, acties en meetbare doelstellingen. Planning reguliere werkzaamheden.	Management info
2	Kwartaaloverleg	De afgesproken overzichten en rapportages worden conform afspraak (PVE2.7) in het kwartaaloverleg doorgenomen. Verslaglegging ligt bij opdrachtnemer, is kostenloos en wordt binnen een week digitaal aangeleverd.	doorlopend toetsen op management rapportages en verslaglegging
Nr	Financien	Norm	Meetinstrument
1	Facturatie	De facturatie is conform afspraak PVE2.9 Verzamelfactuur 4x per jaar naar opdrachtgever gesplitst op pand en datum. Met uitzondering van DG&J. Zij ontvangen rechtstreeks de factuur van hun pand. Voor afroepwerkzaamheden en regie werkzaamheden dient per kwartaal een separate factuur te worden gezonden naar de gebruiker van het pand van de betreffende gemeente. Op alle facturen dient het Inkoop order nummer te zijn vermeld, dat de opdrachtgever zal verstrekken. De factuur dient digitaal in PDF formaat met excelstaten als bijlage naar de opdrachtgever verzonden te worden.	toetsen op facturen
2	Doorvoer mutaties factuur	Bij mutaties (meer of minder m2) zal factuur aanpassing per eerstvolgende kwartaal gerealiseerd zijn	toetsen op facturen