

Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING GLASBEWASSING
GEMEENTE LANSINGERLAND**



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	3
1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT	3
1.2. SCOPE	3
1.3. SOCIAL RETURN.....	3
1.4. WERKBARE DAGEN.....	3
2. GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD	4
2.1. PRIJZEN	4
2.2. INVENTARISATIE GLAS EN GEVELONDERHOUD.....	4
2.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E).....	4
2.4. PLANNING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD	4
2.5. UITVOERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD	5
2.6. VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD	5
2.7. OPLEVERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD	5
3. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU	6
3.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	6
3.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	6
3.3. MILIEU	6
4. PERSONEEL EN ORGANISATIE	6
4.1. PERSONEEL	6
4.2. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	6
4.3. BEDRIJFSKLEDING.....	6
4.4. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN	7
4.5. VEILIGHEID.....	7
4.6. SCHADE	7
5. COMMUNICATIE	8
5.1. NEDERLANDSE TAAL	8
5.2. OVERLEG TUSSEN GEMEENTE LANSINGERLAND EN DIENSTVERLENER.....	8
5.3. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN.....	8
5.4. LOCATIE INFORMATIEBOEK	8
6. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI).....	9
6.1. KWALITEIT VAN DE GLASBEWASSING	9

6.2. INZET SOCIAL RETURN.....	9
-------------------------------	---

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft de gemeente Lansingerland de volgende doelstellingen:

- Gemeente Lansingerland wenst een dienstverlener die zich opstelt als partner, in gastvrijheid, duurzaamheid en kwaliteit. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen én in samenwerking met Gemeente Lansingerland.
- Gemeente Lansingerland verwacht een constante en aantoonbare kwaliteit van dienstverlening. Dit betekent betrouwbare uitvoering, aandacht voor detail en vakmanschap in zowel dagelijkse werkzaamheden als bijzondere situaties. Kwaliteit is zichtbaar voor gebruikers, bezoekers en medewerkers en draagt direct bij aan een verzorgde, veilige en prettige omgeving.
- Heldere, tijdige en open communicatie is essentieel. Gemeente Lansingerland wenst te werken met vaste aanspreekpunten die de Gemeente Lansingerland kennen en verantwoordelijkheid nemen. Dit zorgt voor korte lijnen, snelle afstemming en duidelijkheid voor alle betrokkenen, zowel operationeel als strategisch.
- Van de dienstverlener wordt een proactieve houding en een duidelijke adviesrol verwacht. Niet alleen uitvoeren, maar ook meedenken, signaleren en adviseren over verbeterkansen. Gericht op oplossingen die praktisch toepasbaar zijn en aantoonbaar bijdragen aan de doelstellingen van de gemeente.

1.2. SCOPE

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- Het uitvoeren van glasbewassing van het Gemeentehuis, Tobias Asserlaan 1, Bergschenhoek
- Het uitvoeren van glasbewassing van Gemeentewerf, Veilingweg 44, Berkel en Rodenrijs
- Het uitvoeren van glasbewassing van het Grondstoffen inzamelstation (GIS), Dorsvloerweg 2, Bergschenhoek

- Het uitvoeren van gevelreiniging.

1.3. SOCIAL RETURN

Gemeente Lansingerland eist minimaal 2% van de contractwaarde te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkeloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid naar 15%. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen Gemeente Lansingerland en de dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen en maakt dit onderdeel uit van de KPI's.

1.4. WERKBARE DAGEN

De locaties van Gemeente Lansingerland zijn gedurende vijf werkdagen per week geopend.

De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door Gemeente Lansingerland tijdig gecommuniceerd.

2. GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

2.1. PRIJZEN

De prijzen voor glasbewassing en gevelonderhoud worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

De prijzen zijn all-in, inclusief personeel, materialen, middelen, cao-toeslagen, toezicht, transport, voorrijkosten, op- en afbouw, afzettingen, vergunningen en veiligheidsmaatregelen.

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

2.2. INVENTARISATIE GLAS EN GEVELONDERHOUD

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door Gemeente Lansingerland verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

2.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arbowet en Arbo-catalogus in acht genomen.

De dienstverlener informeert Gemeente Lansingerland schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan Gemeente Lansingerland ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

2.4. PLANNING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste

glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.

- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met Gemeente Lansingerland over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt Gemeente Lansingerland schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Gemeente Lansingerland.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan Gemeente Lansingerland. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van Gemeente Lansingerland kan worden afgeweken van de planning.
- De gevels van het bestuursgebouw zijn niet geschikt voor bewassing met een telescoopsteel en het gebruik van ozonwater.
- Het separatieglas wordt op basis van bijgeleverde instructie gewassen.
- Het glas in de tourniquetdeur wordt op basis van bijgeleverde instructie gewassen.

2.5. UITVOERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatie-delen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan Gemeente Lansingerland en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform Bijlage D3, Aanwijzingen glasbewassing.

Gemeente Lansingerland stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

2.6. VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Gemeente Lansingerland voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Gemeente Lansingerland gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. De Gemeente Lansingerland is gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren.

De aan Gemeente Lansingerland opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener. Werkzaamheden mogen weer hervat worden nadat de onveilige situatie aantoonbaar is opgeheven en de gemeente hierover is geïnformeerd.

2.7. OPLEVERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden binnen een week op aan Gemeente Lansingerland. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbond getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet Gemeente Lansingerland de werkbond van zijn naam en handtekening.

3. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

3.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling. De middelen en methoden zijn geschikt voor de betreffende glassoorten, coatings, folies, kozijnen, gevelbeplating en afdichtingen en mogen geen schade, verkleuring of aantasting veroorzaken.

3.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen en worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

3.3. MILIEU

Gemeente Lansingerland hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

4. PERSONEEL EN ORGANISATIE

4.1. PERSONEEL

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Indien Gemeente Lansingerland zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van een bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevendenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een VCA-vol certificaat.

4.2. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van Gemeente Lansingerland, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsprofiel 12, 13 en 41. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Gemeente Lansingerland. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Gemeente Lansingerland gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot Gemeente Lansingerland (s) te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Gemeente Lansingerland, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud.

4.3. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is Gemeente Lansingerland gerechtigd de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

4.4. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

Het gebruik van de in de locaties van Gemeente Lansingerland aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van Gemeente Lansingerland. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen, zoals koffieautomaten.

4.5. VEILIGHEID

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locaties van Gemeente Lansingerland worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Gemeente Lansingerland voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Deze sluit aan bij die van de gemeente.

Onveilige situaties op de locatie(s) van Gemeente Lansingerland worden direct gemeld aan de contactpersoon van Gemeente Lansingerland.

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De dienstverlener informeert Gemeente Lansingerland schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan Gemeente Lansingerland ter beschikking.

4.6. SCHADE

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van Gemeente Lansingerland, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan Gemeente Lansingerland.

5. COMMUNICATIE

5.1. NEDERLANDSE TAAL

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevend beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Communicatie in de Engelse taal door uitvoerende medewerkers is ook toegestaan.

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands of Engels te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met Gemeente Lansingerland middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

5.2. OVERLEG TUSSEN GEMEENTE LANSINGERLAND EN DIENSTVERLENER

De communicatie tussen Gemeente Lansingerland en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Gemeente Lansingerland.

5.3. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Gemeente Lansingerland is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

5.4. LOCATIE INFORMATIEBOEK

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan Gemeente Lansingerland. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en Gemeente Lansingerland;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.
- Objectinventaris.
- actuele jaarplanning.
- werk- en veiligheidsplannen.
- Bereikbaarheidsmethoden.
- gebruiksinstructies van aanwezige installaties.
- Reddingsprocedure.
- Registraties van uitvoering en oplevering.

Gemeente Lansingerland geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

6. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Gemeente Lansingerland wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

De opbouw van de KPI's ziet er als volgt uit:

KPI	MEET FRE- QUENTIE	NORM
Glasbewassing	2x per jaar	Minimale score 8,0
Inzet SROI	1x per jaar	Minimaal 2,0%

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Gemeente Lansingerland behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

6.1. KWALITEIT VAN DE GLASBEWASSING

Na uitvoering van de glasbewassing wordt een kwaliteitsmeting uitgevoerd door een onafhankelijke kwaliteitsinspecteur om vast te stellen of de opgeleverde werkzaamheden correct zijn uitgevoerd. Betreffende meting vindt binnen vijf werkdagen van de opleverdatum plaats.

De dienstverlener behaalt per meting het cijfer 8,0.

Tijdens de meting worden steekproefsgewijs een aantal ramen beoordeeld. Door het aantal goedgekeurde ramen in verhouding te plaatsen tot het totaal aantal ramen in de steekproef wordt het opleverpercentage vastgesteld:

$$\text{Opleverpercentage} = \frac{\text{aantal goedgekeurde ramen}}{\text{aantal gecontroleerde ramen}} \times 10 = \text{cijfer}$$

6.2. INZET SOCIAL RETURN

Eenmaal per jaar wordt getoetst of aan het vereiste percentage van minimaal 2% inzet social return is voldaan.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja percentage 2%
Nee percentage < 2%