



Bijlage 4 Programma van Eisen

Dit document bevat de eisen die aan de opdracht worden gesteld. Inschrijver verklaart door in te schrijven bij uitvoering van de opdracht volledig te voldoen aan deze eisen en alle overige eisen die in de Aanbestedingsstukken zijn genoemd.

Indien uit de Inschrijving blijkt dat aan één of meerdere van deze eisen niet wordt voldaan, dan wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

1. Wetgeving

Eis 1.	Van de dienstverlener wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de Arbowetgeving. Hierbij dient de dienstverlener zich te conformeren aan de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) (zie ook bijlage 9) voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche Module Glas- en Gevelreiniging Veilig werken op hoogte en alle aanvullende wetgeving hierop. Ook dient de dienstverlener zich te houden aan alle (toekomstige) wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op de glasbewassing. • Naast persoonlijke veiligheid dient aandacht te worden besteed aan de veiligheid van de omgeving. De dienstverlener 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 dienstverlener moet voor aanvang van de werkzaamheden alle gepaste veiligheidsmaatregelen nemen.
Eis 2.	Tijdens uitvoering van de werkzaamheden is de dienstverlener verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de opdrachtgever. De dienstverlener dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en diefstal van de eigendommen van de opdrachtgever te voorkomen.
Eis 3.	Teneinde de continuïteit van de uitvoering van werkzaamheden te waarborgen, dient de dienstverlener met een vaste poule van medewerkers te werken die bekend zijn met de locaties en geldende werkafspraken.

2. Personeel

Eis 4.	Het personeel van de dienstverlener dat de werkzaamheden uitvoert, dient te voldoen aan de bij toepasselijke wetgeving gestelde en te stellen eisen voor de gevraagde diensten en te handelen conform relevante voorschriften.
Eis 5.	Om de kwaliteit van dienstverlening te borgen dient het tewerk te stellen personeel van de inschrijver tenminste aan onderstaande vereisten dient te voldoen. Het uitvoerend personeel dient: • Vakbekwaam te zijn; • Te beschikken over het diploma "vakopleiding glazenwasser" van SVS of soortgelijk; • Indien een uitvoerend personeelslid geen diploma heeft, dient hij dit binnen één jaar na de ingangsdatum van deze overeenkomst te behalen; • Te beschikken over alle noodzakelijke papieren die verband houden met het bedienen van eventueel materiaal en outillage; • Te beschikken over een geldig VCA-certificaat of soortgelijk; • Bedrijfs- herkenbare kleding te dragen. De kleding ziet er verzorgd en representatief uit en eenieder dient dezelfde kleding te dragen binnen één locatie waar werkzaamheden uitgevoerd worden; • Zich te houden aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van de opdrachtgever; • Te beschikken over een goede mondelinge uitdrucksvaardigheid in de Nederlands taal; • De werkzaamheden te verrichten vrij van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en werk beïnvloedende middelen.
Eis 6.	Gedurende de werkzaamheden, dient op het object een voorman aanwezig te zijn en deze dient als operationeel aanspreekpunt te fungeren voor de opdrachtgever. De voorman dient tijdens werkzaamheden continu bereikbaar te zijn middels gsm.
Eis 7.	De dienstverlener zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke (accountmanager) voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze persoon is tevens gemeenschappelijk aanspreekpunt voor alle betrokkenen van de opdrachtgever en zorgt voor een geschikte back-up persoon die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de contactpersoon de taken één op één kan overnemen. De dienstverlener informeert opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon.



Eis 8.	De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam en betrouwbaar personeel in, waarmee een arbeidsovereenkomst is gesloten.
Eis 9.	Het personeel van de dienstverlener dient de beschikking te hebben over een legitimatiebewijs van de desbetreffende dienstverlener.
Eis 10.	Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasser branche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak. De dienstverlener dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbowetgeving door zijn medewerk(st)ers.
Eis 11.	Als daartoe naar oordeel van de opdrachtgever aanleiding bestaat, kan deze medewerkers van de dienstverlener zonder opgave van reden de toegang tot haar gebouwen weigeren. Als een dergelijk geval zich voordoet, wordt dit besproken en indien de opdrachtgever daar aanleiding toe ziet, wordt dit schriftelijk bevestigd. De dienstverlener geeft terstond gevolg aan een dergelijke eis zonder dat daarvoor extra kosten in rekening worden gebracht.

3. Eisen m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden

Eis 12.	De opdracht omvat het bewassen van het gevelglas en separatieglass in en om de gebouwen/bouwdelen van Opdrachtgever. Onder het bewassen wordt verstaan het streeploos, vlek vrij en stofvrij maken van al het gevelglas en separatieglass incl. directe omlijsting. Onder de directe omlijsting vallen kozijnen, borstwering en dorpel (binnen en buiten). Onder directe omlijsting wordt verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren met glas zijn gevat. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier ook deel van uit. Gehecht vuil zoals plakband, stickers etc., dient ook verwijderd te worden.
Eis 13.	Het uitvoerend personeel van de dienstverlener wast op een juiste wijze het glas en de bijbehorende elementen. Bij het bewassen worden de verschillende soorten vuil verwijderd. Na de uitvoering van de glasbewassing is er geen stof, spinrag, vlekken, strepen en aanslag aanwezig op het glas en de directe omlijsting.
Eis 14.	De aard van de vervuiling of de soort vervuiling kan nooit en te nimmer een reden zijn een element niet te bewassen. De dienstverlener is de specialist en handelt hiernaar. Dit wil zeggen dat de glazenwasser als specialist op zoek gaat naar middelen dan wel methoden welke het gewenste resultaat opleveren.
Eis 15.	Vervuiling zoals etsing en kalkaanslag die tijdens de uitvoering van de glasbewassing niet te verwijderen is, wordt door de dienstverlener gemeld aan de schoonmaakorganisatie. Ook draagt de dienstverlener mogelijkheden aan om deze vervuiling alsnog te verwijderen incl. de daarbij behorende kosten.
Eis 16.	De dienstverlener ziet erop toe dat de directe omgeving na het uitvoeren van de glasbewassing schoon en onverstord achterblijft. Dit wil zeggen dat er geen druiwater, druppels en methodefouten aanwezig zijn op de vloer, vensterbanken, bureaus en dergelijke.
Eis 17.	De medewerkers betrokken in de uitvoering houden een dagelijkse registratie bij van de voortgang van de glasbewassing tijdens uitvoering van werkzaamheden gedurende meerdere dagen. Een mogelijke tool om dit uit te voeren is een (digitaal) logboek.
Eis 18.	De dienstverlener dient zorg te dragen voor het op de plaats terugzetten van meubilair en/of andere verplaatsbare inrichtingselementen wanneer deze verplaatst zijn tijdens het uitvoeren van de glasbewassing.
Eis 19.	De uitvoering van de glasbewassing mag geen verstoring van het primaire proces veroorzaken.
Eis 20.	De dienstverlener draagt zorg dat de werkzaamheden op locatie in één aaneengesloten reeks/beurt wordt uitgevoerd. Dit betekent dat de medewerkers van de dienstverlener niet gedurende werkzaamheden op locatie bij opdrachtgever tussentijds bij andere opdrachtgevers werkzaamheden uitvoeren. Vanaf de start van de werkzaamheden tot aan het opleveren wordt aaneensluitend gewerkt zonder tussenpozen.
Eis 21.	De dienstverlener is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever de glasbewassing of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren. Onderaannemers en derden dienen te voldoen aan alle eisen gesteld in het Beschrijvend document (deel A).

4. Eisen m.b.t. middelen en materialen

Eis 22.	Voor alle te verrichten glasbewassing dient de dienstverlener het (degelijk) materiaal en de middelen te leveren. De bereikbaarheidsmiddelen zijn veilig en gekeurd volgens de wet- en regelgeving.
Eis 23.	De dienstverlener specificeert en rapporteert alle genoemde materialen en middelen op een eigen lijst.
Eis 24.	De dienstverlener ziet erop toe dat alle gebruikte middelen en materialen geen schade berokkenen aan het eigendom van Opdrachtgever.



Eis 25.	De dienstverlener is verplicht bij de uitvoering van de werkzaamheden voldoende, gereedschappen, machines, bereikbaarheidsmiddelen en dergelijke van een hoogwaardige kwaliteit te gebruiken die ook voldoen aan de bij of op basis van de wet gestelde eisen.
---------	--

5. Planning

Eis 26.	Bij start van het schooljaar dient dienstverlener samen met Opdrachtgever en de schoonmaakorganisatie de planning voor het gehele jaar af te stemmen. Na akkoord door Opdrachtgever wordt de planning definitief. Twee weken voor aanvang van de werkzaamheden neemt dienstverlener contact op met de Opdrachtgever en de schoonmaakorganisatie (t.w. CSU Schoonmaak) om de werkzaamheden aan te kondigen en af te stemmen. Opdrachtgever behoudt zich het recht om door onvoorziene omstandigheden af te wijken van de planning.
Eis 27.	De dienstverlener levert ten laatste twee weken voor aanvang een gedetailleerde planning van de werkzaamheden aan bij Opdrachtgever en de schoonmaakorganisatie, waarin tot op dag niveau, de uitvoering van de werkzaamheden is uitgewerkt.
Eis 28.	De dienstverlener ziet erop toe dat de overeengekomen tijdsplanning gerealiseerd wordt. Indien, door onvoorziene omstandigheden of externe factoren, de tijdsplanning niet gerealiseerd kan worden, dan zorgt de dienstverlener ervoor dat dit zo snel als mogelijk wordt gecommuniceerd met Opdrachtgever.

6. Uitvoering

Eis 29.	De dienstverlener dient de uitvoering van de glasbewassing evenredig te verdelen over het jaar in overleg.
Eis 30.	De dienstverlener dient op te leveren aan de huidige schoonmaakorganisatie (minimaal voorwerker).
Eis 31.	De dienstverlener dient zich voor aanvang en afmelding altijd aan en af te melden bij afdeling Facilitair en zich in te schrijven bij de Servicedesk.

7. Communicatie

Eis 32.	Direct na gunning dient de dienstverlener inzichtelijk te maken hoe de communicatie verloopt m.b.t. de implementatie, planning en uitvoering. Een en ander dient in een tijdspad uitgewerkt te worden.												
Eis 33.	De communicatie tussen de dienstverlener, schoonmaakorganisatie en Opdrachtgever dient op diverse niveaus (strategisch, tactisch, operationeel) plaats te vinden. De dienstverlener dient van alle overlegvormen (fysiek, digitaal) een schriftelijk verslag te maken en dat binnen vijf werkdagen aan te leveren aan Opdrachtgever. In onderling overleg kan van onderstaand overzicht afgeweken worden. <table><tr><th>Overlegstructuur</th><th>CSU</th><th>Opdrachtgever</th></tr><tr><td>Jaarplanning</td><td>1x</td><td>1x</td></tr><tr><td>Evaluatie werkzaamheden</td><td>2x</td><td>-</td></tr><tr><td>Contractevaluatie</td><td></td><td>1x</td></tr></table> Het overleg dient plaats te vinden met de accountmanager van de dienstverlener. In overleg met Opdrachtgever is het mogelijk af te wijken van de opgegeven frequentie van het overleg.	Overlegstructuur	CSU	Opdrachtgever	Jaarplanning	1x	1x	Evaluatie werkzaamheden	2x	-	Contractevaluatie		1x
Overlegstructuur	CSU	Opdrachtgever											
Jaarplanning	1x	1x											
Evaluatie werkzaamheden	2x	-											
Contractevaluatie		1x											
Eis 34.	Om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten, levert de dienstverlener gedurende de looptijd van het contract tweemaal per jaar managementinformatie. De dienstverlener dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk in mei en november te leveren. Onderwerpen managementinformatie: • Overzicht op locatieniveau van de verstoringen/klachten/calamiteiten en de wijze van afhandeling; • Overzicht van uitgevoerde optiewerkzaamheden op locatieniveau (incl. bijbehorende bedragen en handtekeningen); • Overzicht niet uitgevoerde werkzaamheden en m2-ers (incl. bijbehorende bedragen); • Een kopie van het schriftelijk akkoord op de aangeleverde planning; • Een kopie van het schriftelijk akkoord op het opleverdocument. Het staat Opdrachtgever vrij om gedurende de overeenkomst de minimale inhoud van de managementrapportage te wijzigen zodat het contractbeheer beter ingeregeld kan worden. Inschrijver zal hier gehoor aan geven.												



8. Eisen m.b.t. de kwaliteit

Eis 35.	Indien Opdrachtgever dit wenst, kan de opdrachtgever kwaliteitsmetingen laten uitvoeren door een onafhankelijke derde. Aan de dienstverlener worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht.
Eis 36.	Conform eis 12 dient het binnen/buiten en separatieglass streeploos opgeleverd worden. Dit wil zeggen: • Streeploos; • Vlekvrij; • Stofvrij; • Geen lekstrepn (ook niet op onderliggende c.q. belendende gevel(beplating)). Vrij van bijkomende verstoringen (alle verstoringen als gevolg van de uitvoering) in de omgeving van de werkzaamheden.
Eis 37.	In het kader van kwaliteit eist Opdrachtgever dat het tukkersysteem of soortgelijke methodes waarbij lange stelen worden gebruikt t.b.v. de glasbewassing enkel en alleen worden ingezet wanneer andere methodes niet mogelijk zijn. Hierbij dient de dienstverlener rekening te houden met de geldende (Arbo)wetgeving. De dienstverlener zorgt er voor dat voorafgaand aan de start van de uitvoering, de werkzaamheden die uitgevoerd worden met een dergelijk systeem, inzichtelijk zijn bij Opdrachtgever.
Eis 38.	De dienstverlener draagt zorg dat bij de uitvoering van de glasbewassing de juiste bereikbaarheidsmiddelen worden ingezet.
Eis 39.	Tijdens de oplevering van de glasbewassing aan de schoonmaakorganisatie draagt de dienstverlener zorg dat alle werkzaamheden conform dit Programma van Eisen uitgevoerd zijn.
Eis 40.	De KPI's zoals beschreven in bijlage 8.A. worden gehanteerd.

9. Overige bepalingen

Eis 41.	De algemene voorwaarden van de dienstverlener zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk uitgesloten.
Eis 42.	De dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor vervuiling, die op de betreffende plaatsen optreedt, als gevolg van minder werkzaamheden, die in verband met de overeengekomen afwijking van bestek en werkrooster zijn verricht, in opdracht van opdrachtgever.
Eis 43.	De dienstverlener ziet erop toe dat de werkzaamheden ongestoord voortgang kunnen vinden en overeenkomstig afspraak worden uitgevoerd. De dienstverlener draagt er zorg voor dat die voortgang niet verstoord wordt door onder meer ziekte of andere absentie van zijn personeel.
Eis 44.	De dienstverlener en de opdrachtgever nemen maatregelen, waardoor tijdens het uitvoeren van de glasbewassing, zowel deze werkzaamheden, alsmede de bedrijfsvoering van de opdrachtgever niet of nauwelijks worden gestoord.
Eis 45.	De dienstverlener verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem, door de uitvoering van deze overeenkomst, ten aanzien van de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt en draagt er zorg voor dat ook zijn personeel zich aan deze verplichting houdt.
Eis 46.	De dienstverlener mag, in onderling overleg, gebruik maken van energie, koud en warm water, voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, zonder hiervoor de kosten te dragen. De dienstverlener oefent daarbij toezicht uit op een zuinig gebruik en op de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het elektrisch aangedreven apparatuur betreft.

10. Facturatie

Eis 47.	Facturering vindt plaats conform artikel 21 van de Algemene FSR Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten v5.0.
Eis 48.	De door Opdrachtgever te betalen facturen t.b.v. deze Overeenkomst zullen door Leverancier vooralsnog digitaal, zowel in PDF als .XML (PEPPOL), per mail worden verzonden aan crediteur@vistacollege.nl .
Eis 49.	Aanvullend op hetgeen zoals bepaald in eis 47, dient de factuur van de dienstverlener minimaal de volgende gegevens bevatten: • Crediteurnummer; • Inkoopordernummer (indien bekend); • Contractnummer; • Factuurnummer; • Contactpersoon nadere opdracht; • KVK-nummer; • IBAN-nummer; • btw-nummer; • btw percentage; • btw bedrag;



	• Specificatie van de geleverde diensten.
Eis 50.	De inschrijfprijs is, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, exclusief btw, en inclusief alle bijkomende kosten. Van de vaste tarieven wordt slechts afgeweken indien: • het aantal vierkante meters glasoppervlak verandert; • het aantal uitvoeringsbeurten verandert. De prijs en prijscondities voor eventueel extra opgedragen werkzaamheden, niet passend binnen het tarief voor de optieservice, worden steeds per geval bekeken en vastgesteld. Optieservice komt slechts voor verrekening in aanmerking indien de opdrachtgever hiertoe een schriftelijke opdracht verstrekt. Afwijkende prijzen doordat andere uurtarieven/m2 prijzen zijn toegepast worden niet toegestaan. De factuur van optieservice dient te allen tijde voorzien te zijn van een getekende opdrachtbevestiging waarin de werkzaamheden gespecificeerd zijn opgenomen.