

Bijlage 4 Programma van Eisen

1.	ALGEMEEN
Nr	Eis
1.1.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel (monteur(s)) en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: • een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) ter legitimatie op locatie; • een geldige VCA certificering; • minimaal 1 monteur, mits er geen projectleider aanwezig is, met een goede beheersing van de gesproken Nederlandse taal.
1.2.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel (projectleider(s)) en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: • een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) ter legitimatie op locatie; • een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
1.3.	Het personeel op locatie is representatief en toont gepast gedrag in de omgeving waar ze actief is. Daartoe behoort voor de monteurs ook het dragen van herkenbare bedrijfskleding.
1.4.	Het personeel leeft de huis- en gedragsregels, inclusief de dan geldende COVID-protocollen, van de locaties na.
1.5.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om werknemers van de opdrachtnemer de toegang tot de locatie te ontfeggen. Voor een aantal ruimtes geldt dat de door de opdrachtnemer in te zetten medewerker daar alleen onder begeleiding van of met toestemming van de betreffende ruimtebeheerder mag komen.
1.6.	Opdrachtnemer dient alle wettelijk verplichte vergunningen te bezitten voor de uitvoering van de opdracht, zoals parkeervergunningen, gebruik hoogwerker, etc. Exclusief omgevingsvergunningen.
1.7.	Gevelreclame en buitenbewegwijzering voldoet aan de huisstijl (waaronder lettertype) en overige specificaties van de opdrachtgever.
1.8.	Opdrachtgever blijft eigenaar van de intellectuele eigendomsrechten.

2.	OPERATIONEEL PROCES
Nr	Eis
2.1	Voorafgaande aan de opdrachtverstrekking voor een dienstverlening dient de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever in het bezit te zijn van een offerte die voorafgaand aan de start van de werkzaamheden met de opdrachtgever is besproken en waaraan goedkeuring door de opdrachtgever is verleend. In de offerte staat ten minste vermeld: • Het kenmerk en datum van de nadere offerteaanvraag; • Naam van verantwoordelijke contactpersonen van de opdrachtgever en de opdrachtnemer; • Locatie waar de opdracht wordt uitgevoerd; • Plan van aanpak (digitaal), inclusief: -planning/draaiboek; uitvoeringsdatum en doorlooptijd van productie- en montagewerkzaamheden; -overzicht van de uitgevraagde materialen/producten per stuk en/of uren incl. prijzen (op basis van prijzen in het prijzenblad); -aantallen per materiaal; -specificatie met betrekking tot de levering/transport van de materialen; -(technische) tekeningen; -totaalprijs zowel, exclusief btw als inclusief btw
2.2	Na een nadere offerteaanvraag ontvangt de opdrachtgever binnen 5 werkdagen de offerte voor een locatie per e-mail.
2.3	Alle bestellingen worden geplaatst op basis van een, door een vertegenwoordiger van de opdrachtgever, vooraf goedgekeurde offerte inclusief het plan van aanpak. Vervolgens wordt de bestelling gedaan vanuit/via het bestelsysteem/e-mail.
2.4	Opdrachtnemer biedt zijn offerte voor een nadere opdracht vrijblijvend aan.
2.5	Opdrachtnemer beheert gedurende de looptijd van het contract alle offertes/draaiboeken etc. per locatie in een database, welke digitaal ter beschikking wordt gesteld aan de opdrachtgever na afloop van het contract met een USB-stick of een nader overeen te komen andere vorm van gegevensdrager.

3.	JURIDISCH / GARANTIE
Nr	Eis
3.1	Opdrachtnemer geeft garantie op het geleverde. Voor alle leveringen geldt, tenzij anders bepaald, een garantietermijn op de gebruikte materialen en ophangbevestiging van tenminste 10 jaar.
3.2	Onder garantie wordt verstaan: Alle kosten waaronder, niet limitatief, in behandeling nemen van de melding, telefonische ondersteuning, arbeidsloon, reparatie en of vervanging van het product of onderdelen (en kosten die hierbij komen kijken) voorrij-, reis en verblijfkosten wanneer sprake is van alle gebreken welke niet aantoonbaar toe te schrijven zijn aan onoordeelkundig gebruik door de opdrachtgever, gedurende de looptijd van de overeengekomen garantieperiode worden gedragen door de opdrachtnemer. Reparatie en of vervangingsdienstverlening vindt gegarandeerd plaats binnen 5 werkdagen na constatering op locatie van de opdrachtgever. In overleg met de opdrachtgever kan worden overeengekomen dat bepaalde onderdelen onverwijld worden verstuurd aan de opdrachtgever en door de opdrachtgever zelf worden geïnstalleerd, waarbij hierdoor het recht op de overeengekomen garantie niet wordt aangetast.
3.3	Opdrachtnemer neemt afdoende maatregelen in het kader van de inlenersaansprakelijkheid en de Wet Ketenaansprakelijkheid. Opdrachtnemer overlegt hiervoor op verzoek van de opdrachtgever de benodigde documenten en rapporteert hierover.
3.4	Opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever voor eventuele aanspraken.
3.5	Opdrachtnemer garandeert dat de gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en bewegwijzeringsborden voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan zijn gesteld en vrij zijn van welke gebreken dan ook.

4.	TECHNISCHE EISEN
Nr	Eis
4.1	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een deugdelijk product, met een minimale technische levensduur van 10 jaar. Hieronder valt onder andere de gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) het ophangstelsel en buitenbewegwijzering.
4.2	Producten worden schoon en vetvrij opgeleverd.
4.3	De geleverde gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en buitenbewegwijzering is degelijk / robuust / hufterproof. De ophangsystemen/bevestigingsmaterialen dienen volledig nieuw te zijn. De huidige installaties/constructies worden niet hergebruikt voor plaatsing van de nieuwe gevelreclame en buitenbewegwijzering.
4.4	Producten dienen kleurvast te zijn gedurende de technische levensduur. Kleurvast houdt in dat geen zichtbare verkleuring, craquelé, krimpssporen en/of (lucht)bubbel mag optreden onder invloed van UV-licht en temperatuurswisselingen. Als dit wel optreedt, dan zal de opdrachtnemer zorgdragen voor het kosteloos herstellen of vervangen van de betreffende gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en/of buitenbewegwijzering.
4.5	Onderdelen en componenten zijn leverbaar gedurende de technische levensduur van het gevraagde product.
4.6	Plaatsing is inclusief demontage en afvoer van oude gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en buitenbewegwijzering.
4.7	De demontage van de oude gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en het plaatsen van de nieuwe gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) vindt zoveel mogelijk aaneengesloten plaats.
4.8	Voor aanvang van de werkzaamheden wordt een termijn afgesproken waarbinnen na verwijdering de buitenbewegwijzering dient te worden geplaatst.
4.9	Constructies dienen, indien mogelijk, achter de te plaatsen nieuwe installaties te worden uitgevoerd. Eventuele ontstane gaten zal de opdrachtnemer vullen. Bevestigingsmiddelen en/of eventuele aansluitkabels die onvermijdelijk in het zicht komen moeten zijn voorzien van een coating in de directe omgevingskleur, die dermate degelijk is, dat deze ook na meerdere keren los en vastdraaien van de schroeven nog onbeschadigd is.
4.10	Voordat installatie van gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) op het dak of tegen een gevel in productie wordt genomen, dient per locatie een ontwerp gemaakt te worden inclusief technische omschrijving. Deze dient ter controle en goedkeuring bij de opdrachtgever te worden ingediend.
4.11	Alvorens een installatie op het dak of tegen de gevel wordt geplaatst, draagt de opdrachtnemer zorg voor de deugdelijke verwijdering van de oude installatie en verwerkt de opdrachtnemer deze in overeenstemming met wet- en regelgeving. Eventuele schade

	door verwijdering herstelt de opdrachtnemer kosteloos. Oude silhouetten en oude montagepunten zijn vanaf de grond niet meer zichtbaar.
4.12	Bij de aansluiting van nieuwe elektrische gevelreclame of buitenbewegwijzering is NEN-EN 50107-3, laatste editie vereist, evenals ARBO-wetgeving bij demontage en montage.
4.13	Opdrachtnemer levert de montagelocatie op zoals deze is aangetroffen bij aanvang. Deze is schoon en vetvrij.
4.14	De gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en buitenbewegwijzering dient een minimum aan onderhoud te vereisen en eventuele afzonderlijke componenten dienen eenvoudig en veilig vervangen en/of uitgewisseld te kunnen worden. Het onderhoud dient mogelijk te zijn in overeenstemming met NEN 3140, laatste editie.
4.15	De toegepaste materialen dienen zo weinig mogelijk vuil aantrekkelijk te zijn. Alle elementen dienen door middel van standaard reinigingsmethoden met universele reinigingsmiddelen gereinigd te kunnen worden zonder dat beschadigingen/verkleuringen optreden.
4.16	In het geval van elektrische installaties levert de opdrachtnemer de installatie gebruiksklaar op.
4.17	Wijzigingen in elektrische installaties dienen te worden verwerkt op bestaande .dwg bestanden door de opdrachtnemer. Opdrachtnemer meet voedingsleidingen en installatie en stelt hiertoe een rapportage op. Deze documenten dienen binnen 4 weken na installatie te worden opgeleverd aan de opdrachtgever.

5.	FINANCIEEL
Nr	Eis
5.1	Ingediende prijzen en tarieven zoals opgenomen in de inschrijving staan vast en zijn van toepassing op toekomstige nadere opdrachten (exclusief indexering).
5.2	Als bij het aanbieden van een nadere offerte blijkt dat de afmetingen van een uiting van een locatie dermate afwijken van de in het prijzenblad opgegeven afmetingen dan zal de prijs omgerekend worden op basis van de m2 prijs van de meest nabij liggende afmeting.
5.3	De tarieven voor uren en materialen kunnen na 8 april 2023 één maal per jaar, per 1 maart van dat jaar, worden bijgesteld met een percentage gelijk aan het CBS-prijsindexcijfer categorie CAO-lonen, met een maximum van 2%, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfers (2010=100); M-N Zakelijke dienstverlening; CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Totaal CAO-sectoren. Hierbij wordt telkens uitgegaan van de jaar-op-jaar-methode waarbij de maand oktober de peilmaand is, afgerond op twee decimalen, waarbij het indexcijfer van oktober 2021 wordt gesteld op 100%. Indien de opdrachtnemer gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot prijsindexatie, dient hij daartoe een schriftelijk verzoek in te dienen bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Een dergelijk verzoek dient uiterlijk 4 weken voor 1 maart te zijn ingediend. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na schriftelijke bevestiging van de contactpersoon van de opdrachtgever.
5.4	Opdrachtnemer factureert altijd in overeenstemming met de geaccordeerde offerte en bestelopdracht. Als de factuur geen ordernummer of kenmerk bevat, kan de factuur niet worden betaald.
5.5	De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de site van de Belastingdienst.

6.	COMMUNICATIE/DIENSTVERLENING/ADVIES
Nr	Eis
6.1	Opdrachtnemer stelt één vaste key-accountmanager/projectleider c.q. contactpersoon aan voor de opdrachtgever. Bij afwezigheid wordt deze door een collega accountmanager/projectleider vervangen.
6.2	Opdrachtnemer is bereikbaar op gangbare kantoortijden (maandag t/m vrijdag 8.30 – 17.00 uur).
6.3	Opdrachtnemer beheert een database, in werkbaar format zoals Microsoft Excel, met alle geleverde gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en buitenbewegwijzering. Deze database kan worden aangevuld met door de opdrachtgever geleverde informatie. Opdrachtnemer onderhoudt deze database en houdt de informatie actueel, zodat alle (technische) gegevens van gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en buitenbewegwijzering altijd direct en compleet vindbaar zijn. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor deze database. Wanneer de raamovereenkomst wordt beëindigd, draagt de opdrachtnemer de actuele database kosteloos aan de opdrachtgever over.
6.4	Opdrachtnemer reageert binnen 1 werkdag schriftelijk/e-mail op vragen en klachten.
6.5	Opdrachtnemer adviseert en vertaalt waar nodig ideeën van de opdrachtgever op een professionele en creatieve manier naar een ontwerp. Een ontwerp is praktisch uitvoerbaar en past optimaal bij de gekozen uiting.
6.6	Opdrachtnemer adviseert m.b.t. positie uitingen op de gevel en de zichtlijnen t.o.v. wegen, spoor netwerk, voetgangers, fietsers/scooters en vertaalt dit naar een totaalplan per locatie inclusief doorlooptijden van de werkzaamheden
6.7	Opdrachtnemer adviseert, indien gevraagd, over eventueel benodigde vergunningen, ontheffingen, etc. Hierbij levert de opdrachtnemer ook de benodigde documentatie (zoals o.a. beeld bij dag situatie en bij avond-/ nachtsituatie, technische tekeningen en plattegronden m.b.t. posities bewegwijzering, etc.) aan.
6.8	Oplevering/acceptatie vindt plaats door middel van een opleverrapport. Bij oplevering voegt de opdrachtnemer een controlefoto toe aan het opleverrapport. Dit opleverrapport dient geaccordeerd te worden door een vertegenwoordiger van de opdrachtgever. Opdrachtnemer slaat dit rapport op in de database.
6.9	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers en leerlingen van de opdrachtgever zo min mogelijk last hebben van plaatsingswerkzaamheden. Lessen en/of bedrijfsvoering worden zo min mogelijk onderbroken. Als er examens plaatsvinden, zal de opdrachtnemer geen werkzaamheden uitvoeren. Opdrachtnemer is in staat buiten gangbare kantoortijden werkzaamheden te verrichten, bijvoorbeeld op zaterdag. Ook is de opdrachtnemer in staat in korte tijd een groot aantal volume aan plaatsingen te verrichten, bijvoorbeeld in en rondom de zomervakantie.

6.10	De werkzaamheden worden in het algemeen uitgevoerd op werkdagen tijdens de reguliere werktijden (van 06:00 tot 18:00, de zgn. 100% uren) tenzij door de opdrachtgever aangegeven wordt hiervan af te wijken. Als buiten de bovengenoemde tijden werkzaamheden verricht moeten worden, gaat dat in overleg tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever.
6.11	Opdrachtnemer dient haar medewerkers, naast vakinhoudelijke instructies over de uit te voeren handelingen, duidelijke instructies te geven over praktische werkafspraken, specifieke procedures en werktekeningen geldend voor en bij de opdrachtgever. Functionarissen van de opdrachtgever worden hiermee niet belast.
6.12	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inzet van zijn personeel (en eventuele onderaannemers) en het resultaat van de verrichting.

7.	DUURZAAMHEID
Nr	Eis
7.1	De opdrachtnemer draagt in het kader van de bijdrage aan een circulaire keten ten aanzien van zorg voor het aantoonbaar (bijvoorbeeld met een door een externe organisatie afgegeven certificaat) hergebruiken van alle af te voeren gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) of buitenbewegwijzering.
7.2	Als de af te voeren gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en/of bewegwijzering onverhoopt niet hergebruikt of gerecycled kan worden, draagt de opdrachtnemer zorg voor duurzame afvoer (met minimale belasting voor het milieu) hiervan.
7.3	De opdrachtnemer dient alle verpakkingsmaterialen welke vrijkomen bij de uitvoering van de opdracht retour te nemen en zorg te dragen dat deze op een zo min mogelijk milieubelastende wijze worden verwerkt.
7.4	Alle gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en/of buitenbewegwijzering, materialen, constructie en bevestiging moeten voldoen aan de in Europa en Nederland geldende wet- en regelgeving.
7.5	Als de gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) verlicht is dient er gebruik gemaakt te worden van duurzame bronnen, zoals LED-verlichting of gelijkwaardig.