

Bijlage A – Programma van Eisen

Eisen ten aanzien van de opdracht

Dit document bevat de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht. De eisen staan in relatie tot de opdracht.

Algemeen

1. Opdrachtgever wenst per Opdrachtnemer één aanspreekpunt gedurende de looptijd van het contract.
2. Het onderwijs ondervindt geen hinder van de werkzaamheden van Opdrachtnemer.
3. Alle werkzaamheden van Opdrachtnemer dienen te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving en aan alle geldende wettelijke normen.
4. Opdrachtnemer borgt de veiligheid van medewerkers, studenten en andere eindgebruikers.
5. Opdrachtnemer geeft ten minste vijf jaar garantie voor verplaatsbare inventaris en tien jaar voor vaste inventaris op alle door Opdrachtnemer geleverde producten en werkzaamheden.
6. Door Opdrachtnemer te leveren producten en onderdelen dienen volledig compatible met de huidige inventaris sporttoestellen, de te leveren producten en onderdelen te zijn en kunnen worden gekoppeld aan andere toestellen of onderdelen.
7. Opdrachtnemer dient mee te werken aan het behoud van een uniforme en overzichtelijke inventaris en een verzorgde aanblik van de zaal.

Structureel overleg

8. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dient er minimaal eenmaal per jaar overleg plaats te vinden met de vaste contractmanager van Opdrachtnemer. Dit om de contractafspraken te evalueren.
9. Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een rapportage aan. Hierin is ten minste vermeld: de omzet per accommodatie, het aantal aanvragen vanuit Opdrachtgever uitgesplitst per accommodatie, het meten en al dan niet behalen van KPI's.
10. Aanvullend zal tussentijds op verzoek van Opdrachtgever, operationeel overleg plaatsvinden. Opdrachtnemer maakt verslag van het overleg en deelt dit met Opdrachtgever.

Nieuwe toestellen

11. Opdrachtnemer stuurt binnen 1 week (2 weken bij een grote vaste installatie) na aanvraag van Opdrachtnemer een offerte toe.
12. Sporttoestellen dienen volledig gebruiksklaar opgeleverd te worden op de door Opdrachtgever bepaalde locatie en ruimte.
13. Acceptatie geschiedt door middel van en na een door de verantwoordelijke contactpersoon van de betreffende locatie van Opdrachtgever ondertekende bon.
14. Wijzigingen in afstelling worden op aanvraag en kosteloos door Opdrachtnemer verzorgd, ten minste binnen 1 maand na initiële levering.
15. Opdrachtnemer dient op verzoek oude sporttoestellen van Opdrachtgever af te voeren.
16. Alle vrijgekomen afval en overig materialen dienen op een milieuvriendelijke manier afgevoerd te worden.

17. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om leentoeestellen aan te bieden mocht Opdrachtgever hierom vragen.

Inspecties en reparaties

18. Gedurende het eerste contractjaar van de overeenkomst stelt Opdrachtnemer een inventarisatierapport op (0-meting) waarin de eigendommen van Opdrachtgever op basis van een codering vermeld wordt.
19. Het inventarisatierapport maakt duidelijk onderscheid op locatieniveau en vermeldt tevens een (korte) beschrijving van het toestel, bouwjaar en staat toestel, aangeduid in drie categorieën (bijvoorbeeld: uitstekend, voldoende, slecht).
20. Wanneer de staat van het toestel toeziet op onderhoud of vervanging dan vermeldt Opdrachtnemer dit eveneens in het inventarisatierapport inclusief vermelding van de daarmee gepaard gaande kosten.
21. Het inventarisatierapport dient uiterlijk per 31 oktober 2021 aan Opdrachtgever geleverd te worden en dient als basis voor de op te leveren keuringsrapportage(s).
22. Opdrachtnemer is hoofdzakelijk verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de inventarisrapportage en draagt deze bij het beëindigen van de overeenkomst over aan Opdrachtgever.
23. Materialen welke niet in eigendom zijn van Opdrachtgever dienen een specifieke codering te krijgen zodat deze apart inzichtelijk zijn in verband met onder andere het meerjaren onderhoudsplan (MJOP), vervanging/keuring en contact met onze gebruiker. Deze worden wel meegenomen in de keuringen.
24. Reparaties welke betrekking hebben op artikel 23 worden niet standaard door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Onze gebruiker maakt hierin haar keuze.
25. Sporttechnische inventaris dient jaarlijks geïnspecteerd te worden conform alle relevante wet- en regelgeving. Het gaat om alle vaste en verplaatsbare toestellen.
26. Jaarlijks dient Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een jaarplanning op te stellen voor de preventieve inspecties. Voorkeur vanuit de Opdrachtgever gaat uit voor data van de inspecties die gelijk is aan de schoolvakanties.
27. Na afronding van de inspecties dient Opdrachtnemer per locatie van Opdrachtgever een inspectierapport op te stellen. Hierin dienen alle relevante bevindingen, aanbevelingen en werkzaamheden opgenomen te worden.
28. Opdrachtnemer levert een digitaal exemplaar aan binnen twee weken na afronding van de inspecties.
29. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de borging van deze inspecties middels een digitaal systeem te gaan doen i.p.v. via de mail.
30. Uit inspecties volgende benodigde reparaties dienen tot een bedrag van € 450 exclusief btw direct tijdens de inspectie uitgevoerd te worden. Voor hogere bedragen dient eerst afstemming met de Opdrachtgever plaats te vinden.
31. In overleg worden de prioriteiten bepaald van reparaties, op basis van het advies en de bevindingen van Opdrachtnemer.
32. Toestellen of onderdelen die niet direct na inspectie worden gerepareerd, dienen duidelijk te worden gemarkeerd. Afgekeurde materialen dienen gemarkeerd te worden als zijnde afgekeurd inclusief datum van afkeuring.
33. Opdrachtgever kan ingeplande inspecties kosteloos wijzigen of annuleren tot een week (7 dagen) voor de geplande datum.

34. Opdrachtnemer dient in staat te zijn om onderhouds- en keuringswerkzaamheden te verrichten aan Sportinventaris van andere fabrikanten.
35. Opdrachtnemer dient in staat te zijn eventueel benodigde onderdelen te bestellen bij de betreffende fabrikant.
36. Opdrachtnemer dient de te bestellen onderdelen 1-op1 aan Opdrachtgever door te belasten en mag als handeling fee maximaal 10% opslag in rekening brengen. De berekende maximale fee van Opdrachtnemer wordt opgenomen in het tweede deel van het prijzenblad (Bijlage I).
37. Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer de inkoopfactuur op basis waarvan de betreffende materialen zijn ingekocht.
38. Tijdens de keuringswerkzaamheden dient ook preventief onderhoud plaats te vinden om te zorgen voor een goede en veilige werking van de aanwezige Sportinventaris.
39. De bedoelde preventieve onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd zonder hiervoor aanvullende kosten in rekening te brengen. Deze kosten zijn inbegrepen in het jaarlijkse all-in tarief voor keuringswerkzaamheden voor de betreffende locatie, zoals vermeld op het prijzenblad (bijlage I).
40. Indien onderhoudswerkzaamheden van een dusdanige omvang zijn en/of dusdanig complex zijn dat deze niet per direct kunnen worden uitgevoerd dan geldt;

Correctief onderhoud wordt per locatie gemeld door of namens de Opdrachtgever. Er wordt onderscheid gemaakt tussen "Urgentie 1", "Urgentie 2" en "Geen urgentie". Klachten en meldingen dienen als volgt te kunnen worden gemeld bij Opdrachtnemer:

- telefonisch (handmatig)
- per e-mail (via Planon, het door de Opdrachtgever gehanteerde managementinformatiesysteem)

Onder responstijd wordt verstaan een combinatie van de reactieperiode en de uitvoeringsperiode. In onderstaande tabel zijn de door Opdrachtnemer na te komen responsetijden per urgentieniveau aangeven:

De reactieperiode gaat in op het moment van de storingsmelding aan de Opdrachtnemer. Het betreft de maximale periode waarin een melding door de Opdrachtnemer dient te worden opgepakt, dan wel dient uitgezet te worden (onderaannemers).

De uitvoeringsperiode is de maximale periode, vanaf reactieperiode tot en met het oplossen/verhelpen van het probleem.

Responstijden	Urgentie 1	Urgentie 2	Geen urgentie
Reactieperiode	Direct	Binnen 4 uur	Binnen 3 werkdagen
Uitvoeringsperiode (te rekenen vanaf reactieperiode)	8 uur	48 uur: gedurende normale werkdagen, binnen een aangesloten periode	72 uur: gedurende normale werkdagen, binnen een aangesloten periode
Meldingsperiode	24/7	24/7	24/7

Opmerking: Het type urgentie wordt bepaald door Opdrachtgever.

Opdrachtnemer stelt een helpdesk in de vorm van telefoonnummer beschikbaar dat 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar, inclusief zon- en feestdagen bereikbaar is voor melden van urgentie 1 storingen en calamiteiten. De helpdesk dient urgente storingen actief te monitoren en ten alle tijde raadpleegbaar te zijn voor Opdrachtgever.

Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de eisen die gesteld zijn met betrekking tot de Responsetijden dan gelden de volgende boetes:

- Urgentie 1: Een boete van € 500,- per geval;
- Urgentie 2: Drie maal een waarschuwing, daarna een boete van € 250,- per geval;
- Geen urgentie: Drie maal een waarschuwing, daarna een boete van € 100,- per geval.

Bij herhaaldelijk optreden (meer dan drie maal per kalenderjaar) zal Opdrachtnemer in gebreke worden gesteld.

41. Op basis van de uitgevoerde keuringswerkzaamheden dient Opdrachtnemer een keuringsrapport op te stellen en verwerkt de mutaties in het inventarisatierapport.
42. De keuringsrapportage dient tenminste de status van de uitgevoerde werkzaamheden te bevatten en is voorzien van adviezen met betrekking tot (vervolg)onderhoud en/of vervanging.
43. Direct na afloop van de keuringswerkzaamheden dient de Opdrachtnemer de rapportage digitaal toe te sturen aan de Opdrachtgever.
44. Eventueel afgekeurde Sportinventaris dient door de Opdrachtnemer direct en apart op de rapportage vermeld te worden waarna mogelijk in overleg de afgekeurde Sportinventaris door de Opdrachtnemer uit de betreffende locatie zal worden verwijderd en afgevoerd.
45. Afvoeren van materialen gebeurt enkel na overeengekomen kosten op verzoek van Opdrachtgever.
46. Opdrachtnemer dient de keuringswerkzaamheden uit te voeren op afspraak met de centrale contactpersoon van Opdrachtgever.
47. De keuringswerkzaamheden dienen jaarlijks in onderling overleg voor alle in het prijzenblad (bijlage J) genoemde locaties van de offerteleidraad en zoals benoemd in het prijzenblad beschreven locaties uitgevoerd te worden.

Facturatie

48. Opdrachtnemer dient per opdracht een factuur te sturen met ten minste de volgende informatie:
 - Betreffende locatie, Contactpersoon op betreffende locatie, Contractnummer, Datum werkzaamheden, Aantal te declareren manuren, Gebruikte materialen, Opdrachtnummer, Factuuradres, Factuur van de leverancier van materialen en/of onderaannemers voor de betreffende opdracht.
49. Facturen zijn door Opdrachtgever te allen tijde digitaal opvraagbaar bij Opdrachtnemer.
50. Facturen dienen digitaal verstrekt te worden binnen 30 dagen na afronding van een opdracht.
51. De bij inschrijving ingediende tarieven zijn maximale tarieven. Bij opdracht uitvragen worden dezelfde of lagere tarieven gehanteerd. Hogere tarieven vanwege van toepassing zijnde indexering zijn wel toegestaan.
52. Facturen voor het jaarlijkse preventief onderhoud dienen in maandelijkse termijnen aan de Opdrachtgever te worden gestuurd. Voor het preventieve onderhoud geldt een vast ordernummer voor het lopende jaar.

Indexering

53. De wijziging van de prijs vindt plaats op basis van de wijziging van het maandprijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle 8/13 huishoudens (2015=100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De gewijzigde prijs wordt berekend volgens de formule: de gewijzigde prijs is gelijk aan de geldende prijs op de wijzigingsdatum, vermenigvuldigd met het indexcijfer van de kalendermaand die ligt vier kalendermaanden voor de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast, gedeeld door het indexcijfer van de kalendermaand die ligt zestien kalendermaanden voor de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast.

Zie ook: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1531900702019>

54. Bij het niet indexeren binnen het betreffend jaar vervalt de mogelijkheid te indexeren. Bij beëindiging van het indexcijfer door CBS wordt gezamenlijk een andere passende index bepaald. Het initiatief hiervoor ligt bij de Opdrachtgever en wordt gebaseerd op het advies van statline.

55. De eventuele prijsaanpassingen vinden plaats per 1 juni en dienen uiterlijk een maand daaraan voorafgaand aan de opdrachtgever (contractmanagement) gemotiveerd kenbaar gemaakt te worden.