

Bijlage 2 PROGRAMMA VAN EISEN

Nr.	Algemene eisen sportinstallaties en sportartikelen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen en voorwaarden.
2.	Alle (online/offline en live) contacten met Opdrachtgever/ besteller dienen door gegunde Opdrachtnemer in correct Nederlands te geschieden.
3.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de schoolactiviteiten (examens, open dagen etc.) en houdt hier bij het uitvoeren van de werkzaamheden rekening mee.
4.	De Opdrachtgever wil dat haar overeenkomst 1 keer per jaar (in het eerste jaar 1x per half jaar) op locatie van de Opdrachtgever met de contractmanager geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; aantal klachten, aard van de klachten, bevindingen op de bezochte locaties van de Opdrachtgever, veiligheidsrisico's etc. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben de frequentie van de overleggen op te schroeven naar 1x per kwartaal indien nodig of indien deze behoefte bestaat. De Opdrachtnemer dient, naast de evaluatie van de overeenkomst, elk half jaar (in het eerste jaar 1x per kwartaal) op 6 willekeurige en verschillende locaties (scholen) van de Opdrachtgever de tevredenheid, de bevindingen en de klachten te inventariseren en te bespreken. Het volgende bezoek dient dan plaats te vinden op 6 andere locaties (scholen) van de Opdrachtgever. Binnen 2 weken na dit bezoek dient Opdrachtnemer een rapportage van de bevindingen van alle 6 bezoeken te hebben overlegd aan de contractmanager van de Opdrachtgever.
5.	De Opdrachtgever wil 1 keer per kwartaal een kwartaalrapportage ontvangen, deze dient binnen 10 dagen na het einde van het kwartaal te worden aangeleverd en bevat de volgende informatie: - omzet per accommodatie per kalenderjaar; - aantal bestellingen en gemiddelde orders; - aantal retouren; - responsetijd (snelheid reactie) en hersteltijd van reparaties; - aard van reparaties; - milieu-, arbo- en kwaliteitsrapporten; - percentages binnen de tijd geleverd.
6.	De openingstijden van Opdrachtgever zijn van 8:00 – 16:30. Werkzaamheden vanuit Opdrachtnemer zullen plaats vinden tijdens deze uren. Indien hiervan afgeweken moet worden gaat dit in overleg. Werkzaamheden kunnen op verzoek van Opdrachtgever ook in de schoolvakanties plaatsvinden. De Opdrachtnemer dient daarom ook in de schoolvakanties beschikbaar te zijn.

Nr.	Dienstverlening
7.	Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar transportmiddelen en gereedschappen hierop af.
8.	De Opdrachtnemer maakt per opdracht een uniek ordernummer aan (ten behoeve van o.a. factuurcontrole) en vermeld het PO-nummer van de Opdrachtgever op iedere factuur.
9.	Facturatie geschiedt maandelijks (1x per maand) een factuur, achteraf op basis van de werkelijke en juiste werkzaamheden, op basis van een afname-overzicht met uitsplitsing uitgevoerde opdrachten/ werkzaamheden op opdrachtniveau.

10.	Opdrachtnemer dient facturen per mail te sturen naar Opdrachtnemer [zaamfinancien@zaam.nl] en daarbij de volgende gegevens te vermelden/toe te voegen: • Factuurdatum; • PO-nummer Opdrachtgever (indien bekend); • Ordernummer; • Totaalbedrag en BTW kosten; • Werkordernummer Opdrachtgever (indien bekend); • Specificatie opdracht; • BTW-nummer van Opdrachtnemer; • Getekende werkbbon (indien van toepassing); • Rapportage van onderhoud- en/of reparatiewerkzaamheden (indien van toepassing); • Betreffende locatie en contactpersoon. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur: • Uw volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd; • Uw volledige adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd inclusief telefoonnummer; • Uw KvK-nummer; • Factuurdatum; • Een uniek volgnummer; • Geleverde goederen of diensten met datum; • Bedrag van de geleverde goederen of diensten exclusief BTW; • Het BTW-tarief en het BTW-bedrag dat u in rekening brengt; • Het IBAN-nummer waar het bedrag op overgemaakt moet worden.
11.	Opdrachtnemer hanteert het uitgangspunt dat alle kosten die betrekking hebben op eenzelfde dienstverleningsniveau, hetzelfde dienen te zijn. Over afwijkende dienstverleningsniveaus worden aparte (prijs)afspraken gemaakt. Deze "on-top-off-afspraken" zijn derhalve maatwerk en gerelateerd aan een specifieke vraagstelling vanuit een afdeling van de Opdrachtgever. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere sectoren relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hier op afgestemd worden.
12.	De raamovereenkomst zal beheerd worden door middel van de toetsing van de geleverde kwaliteit van dienstverlening. Opdrachtnemer dient rekening te houden met controles van kwaliteit en nakoming.
13.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden bij Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer zorg voor een vast aanspreekpunt.
14.	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalig servicepunt welke beschikbaar dient te zijn tijdens kantooruren van 8.00-17.00.
15.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden zorgt Opdrachtgever ervoor dat er geen beschadigingen plaats vinden aan de vloeren en inventaris van de betreffende ruimte. Daarnaast laat zij na uitvoering van de werkzaamheden de ruimte schoon achter.
16.	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn niet langer aanwezig op locatie van de Opdrachtgever dan noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden. Indien een medewerker van de Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever niet houdt aan instructies en van toepassing zijnde regelgeving is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende medewerker toegang tot de locatie te ontfeggen.

17.	Indien er werkzaamheden (levering, onderhoud, retourname) moeten worden uitgevoerd op een van de locaties, dienen deze door de Opdrachtnemer te worden aangemeld bij de contactpersoon van de locatie die het betreft.
18.	Indien er werkzaamheden zijn uitgevoerd op een van de betreffende locaties dient Opdrachtnemer zich af te melden bij de contactpersoon van de locatie die het betreft. Betreffende medewerker moet bij afmelding aangeven welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en deze met naam en handtekening laten controleren door de contactpersoon van Opdrachtgever.
19.	De Opdrachtgever wijst 1 persoon (contractmanager) aan van haar eigen organisatie die bevoegd is om vanuit de raamovereenkomst nadere bestellingen/ opdrachten te plaatsen. Voor deze nadere bestellingen en opdrachten zal nimmer een aanvullende overeenkomst nodig zijn, tenzij er sprake is van een bestelling/ nadere opdracht waarin de raamovereenkomst niet voorziet. In dat geval mag uitsluitend de hiervoor rechtsgeldige functionaris een opdracht verstrekken. Dit zal UITSLUITEND plaatsvinden door middel van bestelformulieren. Eventuele door Opdrachtnemer aangedragen en door Opdrachtgever ondertekende overeenkomsten zijn in beginsel nietig. Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van de Opdrachtgever nadere afspraken (binnen de scope van de raamovereenkomst) met de afzonderlijke locaties en afdelingen maken. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere type dienstverlening dan conform de nadere opdracht, of welke afwijkende afspraak dan ook. Nadere afspraken zijn nietig. Indien Opdrachtnemer toch dergelijke afspraken maakt (zonder schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van Opdrachtgever) vergoed zij PER gemaakte afspraak een bedrag van € 8.000,-).
20.	Opdrachtnemer draagt bij iedere eerste levering van een type sportinstallatie zorg voor de meest uitgebreide Nederlandstalige handleiding. Daarnaast verzorgt zij een instructie aan minimaal 2 medewerkers van Opdrachtgever per locatie, waarvan 1 sportdocent. Deze instructie dient te worden gegeven aan de hand van een instructiekaart/checklist, te worden geregistreerd en door de betreffende medewerker (sportdocent) van de school te worden ondertekend met volledige naam en handtekening. Deze instructie zal betrekking hebben op het gebruik en de werking en veiligheid van de geleverde producten. Naast de handleiding dient door de Opdrachtnemer een instructiekaart te worden bijgeleverd, waarop in de Nederlandse taal de volgende instructies worden vermeld: • verkorte handleiding; • wat te doen bij een defect/reparatie; • eventuele waarschuwingen.
21.	Opdrachtnemer beschikt over een digitale catalogus inclusief een prijslijst met bruto tarieven en kortingen van het volledige assortiment van sportinstallaties en bijbehorende artikelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het jaarlijks verspreiden van deze catalogus. Daarnaast beschikt Opdrachtnemer over een digitale bestelportal waar alleen door de Opdrachtgever aangewezen medewerkers (dit kan per school verschillen) via Chrome/Safari de bestellingen kan plaatsen. De aangeboden netto tarieven bij de inschrijving komen 100% overeen met de bestelportal.

22.	Opdrachtnemer werkt verplicht met een meldingsmodule/ webportal van de Opdrachtgever, waarin scholen aanvragen kunnen doen voor ad-hoc werkzaamheden die uitgevoerd dienen te worden. Hiervoor geldt de volgende werkwijze: In deze meldingsmodule is er een onderscheid tussen regulier onderhoud conform het jaarplan (dus geen meerprijs) en aanvullende werkzaamheden buiten het jaarplan. Via de meldingsmodule houdt de Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte van de status van een melding. 1. Een school doet een melding voor, of een storingsmelding, of een wensverzoek offerteaanvraag in de meldingsmodule. 2. Opdrachtnemer levert voor een wensverzoek een offerte voor de aangevraagde werkzaamheden en een verwachte planning. 3. ZAAM stuurt, na goedkeuring van deze offerte van Opdrachtnemer de nadere opdracht naar de Opdrachtnemer. 4. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit conform de offerte en geeft, na het afronden van de werkzaamheden hierop terugkoppeling via de meldingsmodule. Klachten verlopen eveneens via deze meldingsmodule. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat, indien Opdrachtnemer een klacht meldt via deze meldingsmodule, zij binnen 1 werkdag wordt voorzien van een terugkoppeling.
23.	Indien Opdrachtnemer werkzaamheden heeft uitgevoerd naar aanleiding van een offerte, dient zij ervoor zorg te dragen dat zij goedkeuring krijgt van de Opdrachtgever door middel van een werkbon met volledige naam en handtekening. Bij onvolledigheid wordt ervan uitgegaan dat de werkzaamheden niet zijn goedgekeurd en kan er niet gefactureerd worden.
24.	Opdrachtgever wil uitsluitend nieuwe sportinstallaties/-toestellen met minimaal een fabrieksgarantie van 24 maanden. Indien er gebreken worden geconstateerd die binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen, dienen deze binnen deze 24 maanden volledig kosteloos te worden verholpen binnen een termijn van maximaal 5 werkdagen na melding door Opdrachtgever. Voor sportmaterialen geldt een garantietermijn van minimaal 6 maanden, gerekend vanaf de leverdatum. Indien er gebreken worden geconstateerd die binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen, dienen deze binnen deze 6 maanden volledig kosteloos te worden verholpen binnen een termijn van maximaal 5 werkdagen na melding door Opdrachtgever. Ingeval van bovenstaand garandeert de Opdrachtnemer een garantievergoeding van 100% voor ALLE kosten.
25.	De geleverde sportinstallaties moeten direct klaar voor gebruik en inclusief alle bijkomende kosten worden opgeleverd. Bovendien dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat zij onbeschadigd aangeleverd en geïnstalleerd worden.

26.	De maximale levertijd voor de levering van sportinstallaties en -toestellen door Opdrachtnemer bedraagt 8 weken na besteldatum, tenzij in overleg anders overeengekomen. Onder de levering verstaan wij het volledig functionerend opleveren van de bestelde installaties en eventueel bijbehorende artikelen. De maximale levertijd voor een levering van sportartikelen (kleine inventaris) door Opdrachtnemer bedraagt 3 weken na besteldatum, tenzij in overleg anders overeengekomen. Onder levering verstaan wij het volledig functionerend opleveren van de bestelde artikelen. De Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd. De Opdrachtnemer dient duidelijk te vermelden of deze aan de gestelde levertijd kan voldoen. Indien een levering niet binnen de afgesproken/ overeengekomen tijd plaatsvindt zal Opdrachtgever per te late levering een vergoeding van 10% van het offertebedrag vorderen voor de betreffende locatie. Indien de te late levering toerekenbaar is aan Opdrachtnemer.
27.	Indien er bij een bestelling door Opdrachtgever meerdere producten in 1 bestelling worden uitgevraagd dient Opdrachtnemer al deze producten in 1 levering uit te leveren. In het geval dit een bestelling/ levering betreft van groot en klein inventaris, zal dit in overleg geschieden.
28.	Indien een levering niet volledig/compleet wordt opgeleverd, zonder dat Opdrachtnemer dit tijdig met Opdrachtgever overlegt, zal Opdrachtgever per onvolledige levering een vergoeding van 10% van het offertebedrag vorderen aan de betreffende locatie. Mits de onvolledige levering toerekenbaar is aan Opdrachtnemer.
29.	Tussen het moment van leveren bij de Opdrachtgever en het moment van monteren door de Opdrachtnemer mag maximaal 1 werkdag zitten. Echter dient dit te allen tijde in overleg plaats te vinden.
30.	Er vindt 1 keer per jaar, in de week voor de zomervakantie en de eerste week van de zomervakantie (in overleg met de contactpersoon van de locatie), een onderhoudsbeurt plaats van alle aanwezige sportinstallaties door Opdrachtnemer. Tijdens deze onderhoudsbeurt dient Opdrachtnemer alle merken sportinstallaties mee te nemen, dit houdt in dat ook sportinstallaties, -toestellen en materialen die niet door Opdrachtnemer zijn geleverd onderhouden dienen te worden.
31.	Onderhoud van sportinstallaties wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd volgens de veiligheidsrichtlijnen van de ARBO.
32.	Sportinstallaties, -toestellen en materialen dienen na datum van levering in dezelfde uitvoering minimaal nog 24 maanden te kunnen worden nageleverd door Opdrachtnemer.
33.	Indien er onderhoud of reparatie moet plaatsvinden, wordt de datum en tijd vooraf door Opdrachtnemer met de contactpersoon van de betreffende locatie van Opdrachtgever vastgelegd.
34.	Opdrachtnemer voert onderhoud uit aan de hand van een gestandaardiseerde digitale inventarisatielijst van Opdrachtgever.
35.	Indien er tijdens onderhoud wordt geconstateerd dat een sportinstallatie, -toestellen direct gevaar vormt voor gebruikers, wordt deze onmiddellijk afgekeurd en buiten gebruik gesteld. Deze betreffende sportinstallatie, -toestel, dient tevens direct gemarkeerd te worden met een duidelijk zichtbare sticker. Opdrachtnemer dient hier vervolgens direct een melding van te maken via de digitale meldingsmodule van Opdrachtgever. Indien er tijdens onderhoud wordt geconstateerd dat sportmaterialen een direct gevaar vormen voor gebruikers, dienen deze onmiddellijk gemarkeerd te worden met een sticker afgekeurd en afgevoerd te worden. Opdrachtnemer dient hier vervolgens direct een melding van te maken via de digitale meldingsmodule van Opdrachtgever.

36.	In geval van reparatie dient Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een offerte uit te brengen voor de uit te voeren reparaties. In deze offerte worden ALLE kosten vermeld die nodig zijn om de betreffende sportinstallatie, -toestel of materialen weer te herstellen.
37.	Nadat het jaarlijkse onderhoud heeft plaatsgevonden dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever te voorzien van een certificaat van onderhoud op A4 formaat, voorzien van de datum waarop het onderhoud heeft plaatsgevonden.
38.	Opdrachtnemer levert direct na onderhoud een rapport aan in de meldingsmodule van Opdrachtgever. In dit onderhoudsrapport komen minimaal de volgende aspecten aan bod: - Soort sportinstallatie; - Staat van sportinstallatie; - Fabrikant en bouwjaar; - Uitgevoerde werkzaamheden; - Eventuele andere bijzonderheden.
39.	Facturen naar aanleiding van een reparatie of onderhoud worden door Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen conform de facturatie eisen (zie eis 10) gestuurd aan Opdrachtgever.

Nr.	Arbo- en milieueisen/ duurzaamheid
40.	De door Opdrachtnemer aangeboden sportinstallaties moeten voldoen aan de geldende Nederlandse normen (NEN, DIN, NOC NSF, KVLO, ISA-sport, KOMO, TUV, CEN TC 136) of normen uit het land van herkomst die gelijkwaardig zijn.
41.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid is toegepast bij productie van alle geleverde producten.
42.	Medewerkers van Opdrachtnemer die de gebouwen en terreinen van Opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (verklaring omtrent gedrag) voor een onderwijsorganisatie, niet ouder dan 6 maanden. Alleen bij een audit of een twijfel zal Opdrachtgever bewijsstukken inzake voornoemde opvragen. Eventueel verstrekte gegevens worden uiteraard alleen beschikbaar gesteld aan bevoegde functionarissen en niet aan derden verstrekt. Data zal conform de vigerende wetgeving worden opgeslagen en verwijderd.
43.	Medewerkers van de Opdrachtgever beschikken tijdens het uitvoeren van werkzaamheden op locatie over een geldig legitimatiebewijs.
44.	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn bekend met de Arbowetgeving, beschikken over de juiste beschermingsmiddelen en maken hier gebruik van. Medewerkers van Opdrachtnemer dragen zorg voor een veilige werkomgeving voor de medewerker van Opdrachtnemer, de medewerkers van Opdrachtgever en leerlingen en hun ouders.
45.	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn op de hoogte van werkafspraken en geldende procedures.
46.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever dragen medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van Opdrachtnemer.
47.	Gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een geldige Vca-certificering.
48.	Alle door Opdrachtnemer aangeboden sportinstallaties dienen bestand te zijn tegen vandalisme en te voldoen aan de onderwijs geldende eisen die aan sportinstallaties kunnen worden gesteld.
49.	De door Opdrachtnemer te leveren sportinstallaties dienen te voldoen aan alle relevantie wettelijke overheids- verplichtingen of voorschriften.
50.	Na levering neemt Opdrachtnemer alle verpakkingsmaterialen mee en draagt zorg voor een verantwoorde milieuvriendelijke afvoer.

	Ingeval van vervanging van sportinstallaties moeten ook de oude installaties door Opdrachtnemer verantwoord worden afgevoerd (indien verzocht door Opdrachtgever) hetgeen bij de prijs moet zijn inbegrepen.
51.	De door Opdrachtnemer aangeboden sportinstallaties/-toestellen en -materialen zijn te demonteren waardoor bruikbare onderdelen opnieuw kunnen worden gebruikt.
52.	De gevraagde sport- en spelballen zijn vrij van Ftalaat, dit is conform de Europese richtlijn 1907/2006.
53.	Indien kunststof onderdelen een gewicht gelijk aan of groter dan 25 gram en een te markeren oppervlakte van minstens 2x2cm hebben, zullen deze zichtbaar worden gemarkeerd met een symbool zoals beschreven staat in ISO 11469 of ISO 1043. Uitzonderingen hierop zijn onderdelen waarbij markering niet mogelijk is door de productietechniek die is gehanteerd of andere redenen, denk aan extrusieprofielen, kalandermaterialen, schuimen of plaatmaterialen.
54.	De schoonmaak van aangeboden installaties moet met gangbare en milieuvriendelijke middelen schoongemaakt kunnen worden. De schoonmaakmiddelen mogen tevens geen ammonia of organisch oplosmiddel bevatten.