

Bijlage 2

Programma van Eisen

Nr. Algemene eisen

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.	De opdrachtgever wil dat haar overeenkomst 1 keer per jaar (in het eerste jaar 1x per half jaar) op locatie (of online) 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.
3.	De opdrachtnemer dient, naast de evaluatie van de raamovereenkomst, 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.
4.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de schoolactiviteiten (examens, open dagen, vakanties, etc.) en houdt hier bij het uitvoeren van de werkzaamheden rekening mee.
5.	Facturatie geschiedt (digitaal verzonden als PDF of XML-bestand aan facturen@zaam.nl) achteraf op basis van de werkelijke en juiste werkzaamheden inclusief een gedetailleerde onderbouwing van de uitgevoerde werkzaamheden PER (school)locatie.
6.	Facturatie dient plaats te vinden per schoollocatie.
7.	Op elke factuur vermeldt de opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none">• PO-nummer van de opdrachtgever;• Totaalbedrag bestelling;• Ordernummer;• Factuurdatum;• BTW-nummer van opdrachtnemer. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur: <ul style="list-style-type: none">• Uw volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd;• Uw volledige vestigingsadres inclusief telefoonnummer;• Uw BTW-nummer of de mededeling dat u vrijgesteld bent van BTW;• Uw KvK-nummer;• De datum waarop de factuur is uitgereikt;• 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.
8.	Betaling buiten de schoolvakanties zal plaatsvinden door opdrachtgever binnen dertig (30) dagen nadat de factuur bij opdrachtgever is binnengekomen. Indien er sprake is van schoolvakanties (conform planning schoolvakanties rijksoverheid voor het Voortgezet Onderwijs regio Noord) kan de betaling met een evenredig termijn worden opgeschort.

Niveau van dienstverlening

9.	Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar transportmiddelen en gereedschappen hierop af.
10.	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.
11.	Bij constatering van gebreken dient opdrachtnemer na goedkeuring van opdrachtgever passende maatregelen te treffen.
12.	Er wordt van opdrachtnemer een proactieve houding verwacht ten aanzien van het voorkomen van schade tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst.
13.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden bij opdrachtgever draagt opdrachtnemer zorg voor een vast aanspreekpunt.

14.	Vragen van de opdrachtgever (behalve storings en opsluitingen) worden door opdrachtnemer binnen 2 werkdagen beantwoord.
15.	Medewerkers van opdrachtnemer melden zich (mag via Wish of telefonisch) voorafgaand aan de werkzaamheden op locatie bij opdrachtgever aan en melden zich weer af zodra de opdracht is afgerond, de werkbon is afgetekend (werkzaamheden gecontroleerd en akkoord bevonden) en zij de locatie van opdrachtgever verlaten. 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 ontzeggen.
16.	De opdrachtgever wijst 1 persoon (contractmanager) aan van haar eigen organisatie die bevoegd is om vanuit de overeenkomst nadere opdrachten te plaatsen. Voor deze nadere opdrachten zal nimmer een aanvullende overeenkomst nodig zijn, tenzij er sprake is van een nadere opdracht waarin de overeenkomst niet voorziet. In dat geval mag uitsluitend de hiervoor rechtsgeldige functionaris een opdracht verstrekken. 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 overeenkomst) 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 en voorwaarden (zoals leveringsvoorwaarden vermelding op facturen) zijn nietig.
17.	Voor nadere opdrachten levert opdrachtnemer binnen de termijn die gesteld is in de nadere opdrachten.
18.	<p>ZAAM maakt gebruik van de Wish-module, inschrijver conformeert zich aan de onderstaande werkwijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op de ZAAM locaties zijn er 48 locatiebeheerders, circa 2 per school, die storings/ (overlast)meldingen/ klachten/ offerte-aanvragen met betrekking tot de desbetreffende dienstverlening etc. sturen via de Wishmodule. Deze meldingen komen (na koppeling) binnen bij de opdrachtnemer. • Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de koppeling met Wish (inclusief de kosten) en neemt hiervoor, na voorgenomen, gunning contact op met Facility2. • Na een dergelijke storing/ (overlast)melding/ klacht/ offerte-aanvraag meldt opdrachtnemer de status hiervan, zoals de planning, het bezoek, verwachte aanlevering, de uit te voeren actie, etc. • Als de uit te voeren werkzaamheden gereed zijn, meldt opdrachtnemer de melding af. • Zonder de Wish-melding is er geen PO/ordernummer en zonder dit nummer kunnen de werkzaamheden niet worden gefactureerd. • Indien gevraagd wordt er bij aanvang van de dienstverlening door opdrachtnemer op alle scholen een inventarisatie/ nulmeting uitgevoerd conform aanbesteding voor het desbetreffende onderhoud. De rapportages hiervan worden naar de contactpersoon van Stichting ZAAM verstuurd per mail, evenals een plan met frequenties van bezoeken, de benodigde werkzaamheden, adviezen en het bijbehorende kostenoverzicht per jaar per school. Dit wordt wederom naar de contactpersoon van Stichting ZAAM verstuurd per mail. • Bij goedkeuring van het ingediende plan per school, volgt er een PO-nummer per school. Indien er geen goedkeuring volgt zal opdrachtnemer met opdrachtgever het plan bespreken en gezamenlijk tot een passend plan komen, totdat goedkeuring volgt. Opdrachtnemer vermeldt het PO-nummer op de factuur. • In de gevallen dat er tijdens de eventuele bezoeken conform overlast, gebreken of anders wordt geconstateerd door opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer dit te melden bij de locatiebeheerder, met het dringende verzoek hier een melding van te maken via Wish. Indien de opdrachtnemer de werkzaamheden zonder deze melding toch uitvoert kan en zal er geen betaling kunnen volgen voor de extra uitgevoerde werkzaamheden die deze overlast/ gebreken eventueel met zich mee kunnen brengen. • Storingsmelding en-afhandeling en wensen betreffende liftinstallatie dienen via Wish te lopen. De inschrijver dient dit voor aanvang van het onderhoudscontract zelf geregeld te hebben met Facility2. (Wish). Onderhoudscontract dient al de liftinstallaties te bevatten dus: Personenliften, goederenliften, trapliften, rolstoelliften, niveauliften. <p>Kortom: <u>zonder</u> Wish-melding of <u>zonder</u> goedgekeurd plan met daarin wanneer/ welke uitvoering/ kosten, dus zonder PO/ordernummer op de factuur <u>geen</u> betaling.</p>
19.	Opdrachtnemer werkt met betrekking tot het plannen van het onderhoud ook met een meldingsmodule Wish van de opdrachtgever. Via de meldingsmodule houdt de opdrachtnemer opdrachtgever op de hoogte van de status van de planning en uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden.
20.	De uitvoering van eenmalige investeringen of maatregelen anders dan tijdens de reguliere werkzaamheden worden zonder akkoord of zonder PO-nummer van de opdrachtgever niet uitgevoerd. Werkzaamheden die zijn uitgevoerd zonder akkoord en zonder PO-nummer, worden niet betaald.
21.	Het primaire onderwijsproces en de bedrijfsvoering van de opdrachtgever dient zo min mogelijk te worden verstoord bij de uitvoering van alle werkzaamheden.

22.	De door de opdrachtnemer ingezette middelen/ apparatuur voor uitvoering van de werkzaamheden worden door de opdrachtnemer zelf verzorgd (beheer en eigendom blijft bij de opdrachtnemer) en dient bij de prijzen in te zitten
23.	Verplichte persoonlijke beschermingsmiddelen en maatregelen dienen door de opdrachtnemer zelf te worden verzorgd.
24.	Opdrachtnemer dient altijd in overleg met de daarvoor aangewezen (nader te bepalen) verantwoordelijke bij het afronden van de opdracht of het sluiten van de locatie(s) de eventueel geplaatste middelen/ apparatuur zelf te verwijderen. Voor de continuïteit van het proces dient dit zo snel mogelijk te worden uitgevoerd.

Arbo- en milieueisen/ duurzaamheid & wet- en regelgeving

25.	De opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van afval m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening en levert het terrein aan het eind van de dag schoon op. Onderdelen van apparatuur en – materialen dienen door de opdrachtnemer milieuvriendelijk (conform de wettelijke regels) te worden afgevoerd.
26.	De opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de geldende Milieucriteria geldt daarbij als minimale eis.
27.	Veiligheidsvoorschriften en instructies dienen altijd te worden opgevolgd en te worden nageleefd. De in Nederland geldende wet en regelgeving dient in acht te worden genomen en de opdrachtnemer dient hier te allen tijde aan te voldoen.
28.	Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst dient opdrachtnemer medewerkers in te zetten die in het bezit te zijn van de benodigde en geldige diploma's en certificaten, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • VCA gecertificeerd; • Bewijs van vakbekwaamheid.
29.	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.
30.	Medewerkers van opdrachtnemer zijn bekend met de Arbowetgeving (Arbowet, - besluit en -regeling), 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.
31.	Medewerkers van opdrachtnemer zijn op de hoogte van werkafspraken en geldende procedures.
32.	De door de opdrachtnemers in te zetten medewerkers bij opdrachtgever zijn op de hoogte van de geldende regelgeving en (NEN)normen (NEN-EN 13015) met betrekking tot de liftveiligheid.
33.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de opdrachtgever dragen medewerkers van opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van opdrachtnemer.
34.	Chemische middelen worden alleen in overleg en na goedkeuring van de opdrachtgever gebruikt, conform van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
35.	Het bewaren van de openbare veiligheid dient niet in het geding te komen.
36.	Na uitvoering van de werkzaamheden zal opdrachtnemer de vervangen onderdelen meenemen en ervoor zorgen dat de plaats van de werkzaamheden opgeruimd en netjes is.

Specifieke eisen

37.	De opdrachtnemer voert minimaal éénmaal per jaar de volgende werkzaamheden PER locatie van de aanbestedende dienst uit: <ul style="list-style-type: none"> - Conditiemeting op basis van NEN 2767; - Het in kaart brengen van de status en kwaliteit van de liften; - Opstellen van een onderhoudsjaarplan inclusief kosten in- en exclusief BTW; - Advies inzake de bevindingen; - Aanleveren van een rapportage met daarin een inventarisatielijst, het aantal storingen, meldingen reparaties etc. <p>Inschrijvers dienen de kosten voor de bovengenoemde werkzaamheden met betrekking tot de genoemde locaties op te geven op het prijzenblad.</p>
38.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tenminste 15 werkdagen van tevoren over geplande werkzaamheden aan de liftinstallatie. Opdrachtgever heeft het recht om een voorgestelde datum van de opdrachtnemer te weigeren, als deze datum niet uitkomt voor de opdrachtgever.
39.	Opdrachtnemer plant de onderhoudsbeurten per liftinstallatie gelijkmatig over het jaar om de werking van de liften optimaal te houden, zoveel mogelijk buiten de uren van de scholen om.
40.	Bij werkzaamheden waarbij het gebruik van de lift niet mogelijk is, dient de opdrachtnemer een duidelijke mededeling op elke liftschachtdeur aan te brengen. Als er werkzaamheden worden uitgevoerd met een open deur dient de opdrachtnemer de omgeving binnen een straal van minimaal 2 meter af te zetten met lint, borden of een andere duidelijke signalering.

41.	<p>Opdrachtnemer stelt voor elke locatie voor elk liftstelsysteem een Meer Jaren Onderhoudsplan (MJOP/MOP) op, inclusief de kosten/ begroting. De kosten voor het MJOP/MOP mogen uitsluitend het eerste jaar worden berekend en zijn voor elk liftstelsysteem gelijk.</p> <p>Het Meer Jaren Onderhoudsplan en -begroting dient te bestaan uit drie zaken:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een beschrijving van de zaken waarvoor het onderhoud wordt gepland: elementen, materialen en detailleringen; 2. Een tijdschema waarin de onderdelen in de tijd zijn uitgezet voor een inspectie, het onderhoud of de eventuele vervanging; 3. De taken (inhoudelijk) die behoren bij het vastgestelde moment in het schema waarop de taak moet worden uitgevoerd voorzien van de begroting voor de uitvoering van de taken, per taak. <p>Dit plan dient te kunnen worden gebruikt in verband met verschillende tactische en operationele doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het verkrijgen van een inzicht in de onderhoudsnoodzaak bij voortdurend gebruik; • het verkrijgen van een financieel inzicht in het onderhoud; • het verkrijgen van inzicht in de onderhoudsachterstand met kostenoverzicht; • het verplaatsen van de kosten voor het onderhoud naar het meest geschikte tijdstip om het onderhoud te plegen; • het voorkomen van storingen door het onderhoud in de planning uit te voeren op het meest geschikte moment; • het voorkomen van (te veel) verstoring van het primaire bedrijfsproces door het onderhoud op een tactisch gekozen moment. <p>Op een strategisch niveau geeft dit plan inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het moment en de kostprijs van onderhoud; • de werklast die gepaard gaat met het onderhoud; • het resultaat van toegepaste onderhoud; • de financiële randvoorwaarden die noodzakelijk zijn om bedrijfseconomisch het best onderhoud te plannen en uit te voeren: <ul style="list-style-type: none"> - exploitatie: geld reserveren uit de eigen bedrijfsvoering; - investering: geld "lenen" om een renovatie uit te voeren; <p>Inschrijvers dienen de kosten voor het opstellen van deze plannen per liftstelsysteem op te geven op het prijzenblad.</p>
42.	<p>Opdrachtnemer is aanwezig en assisteert bij de jaarlijkse liftkeuringen uitgevoerd door Liftinstituut of een andere derde partij bij alle liftsystemen van opdrachtgever. Dit dient bij de kosten van het Preventief onderhoud te zijn inbegrepen.</p>
43.	<p>Alle liften (naast personenliften ook goederenheffers etc.) dienen te voldoen aan de wettelijk vereiste met betrekking tot de liftkeuring voor personenliften. Opdrachtnemer stemt het preventief onderhoud hier op af.</p>
44.	<p>Opdrachtnemer stelt jaarlijks een overzicht op van alle liftinstallaties met daarin per liftinstallatie de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liftnummer - Certificaatnummer - Afgiftedatum van het certificaat - Keurende instantie - Bevindingen van de keurende instantie - Datum van keuring - Datum van volgende keuring
45.	<p>Ieder kwartaal is opdrachtgever voorzien van een rapportage waarin per liftinstallatie is aangegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een jaarplanning met onderhoudswerkzaamheden en liftkeuringen; - Aantal storingen en aard van de storing(en); - Mogelijke structurele oorzaak van de storingen; - De responsetijd en de hersteltijd van de storingen; - De responsetijd en de hersteltijd van opsluitingen; - Welke werkzaamheden er verricht zijn; - Adviezen die nodig zijn ten behoeve van de veiligheid/ werking van de liften.
46.	<p>Indien gelijksoortige storingen jaarlijks hoger zijn dan 3, moet daarna de opdrachtgever direct geïnformeerd worden met een advies over een structurele oplossing.</p>
47.	<p>Indien er sprake is van opsluiting in een lift bij de opdrachtgever dient er een monteur (of iemand anders die de personen veilig en bekwaam kan bevrijden) binnen 30 minuten aanwezig te zijn om de storing op te lossen.</p>
48.	<p>Indien er sprake is van een storing dient er een monteur binnen 120 minuten aanwezig te zijn om de storing op te lossen.</p>
49.	<p>Indien er sprake is van tekortkoming of niet leverbare onderdelen en daardoor de installatie niet uitgevoerd kan worden, wordt er van opdrachtnemer verwacht om dit aan opdrachtgever te melden.</p>

50.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werking van de verbindingen tussen een spreekstelsel in de lift en een alarmcentrale. De kosten en aanschaf van de SIM/ GSM-kaart ligt bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt dat de verbinding tot stand komt en blijft.
51.	<p>Uitgevoerde werkzaamheden dienen per gebeurtenis te worden verwerkt in het liftboek. Het liftboek wordt opgesteld en bijgehouden door de opdrachtnemer en bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naam monteur; - Datum en duur van de werkzaamheden; - Wat is er vastgesteld; - Welke werkzaamheden zijn er uitgevoerd; - Welke vervangende onderdelen zijn er nodig. <p>Het liftboek dient per gebeurtenis te worden ondertekend door de betreffende beheerder van het pand. Indien bovenstaande dingen niet geregistreerd in het liftboek zijn zullen deze werkzaamheden beschouwd worden als niet verricht.</p>