

Bijlage 2 – Programma van Eisen

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 2 keer per jaar (in het eerste jaar 3x per half jaar) op locatie van de opdrachtgever met de contractmanager en/of facilitair manager 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.
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 maandelijks (digitaal verzonden als PDF en XML-bestand aan een nader te bepalen e-mailadres) een factuur, achteraf op basis van de werkelijke en juiste werkzaamheden, op basis van een afname-overzicht met uitsplitsing uitgevoerde opdrachten/ werkzaamheden op opdrachtniveau.
6.	Facturatie dient plaats te vinden per schoollocatie.
7.	<p>Op elke factuur vermeldt de opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnummer van de opdrachtgever; - Totaalbedrag bestelling; - Ordernummer; - Factuurdatum; - BTW-nummer van opdrachtnemer. <p>Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur:</p> <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.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden bij opdrachtgever draagt opdrachtnemer zorg voor een vast aanspreekpunt.
11.	Vragen en meldingen worden door opdrachtnemer binnen 2 werkdagen beantwoord.
12.	Medewerkers van opdrachtnemer melden zich (mag telefonisch) voorafgaand aan de werkzaamheden op locatie bij opdrachtgever aan en melden zich weer af zodra de opdracht is afgerond, de werkbond 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.
13.	<p>De opdrachtgever wijst 1 persoon per school aan 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.</p> <p>Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van de opdrachtgever (CSG Liudger) 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.</p>

14.	Het primaire onderwijsproces en de bedrijfsvoering van de opdrachtgever dient zo min mogelijk te worden verstoord bij de uitvoering van alle werkzaamheden.																				
15.	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.																				
16.	Herkenbare werkkleding, wettelijk verplichte persoonlijke beschermingsmiddelen en maatregelen dienen door de opdrachtnemer zelf te worden verzorgd.																				
17.	In het geval van fabrieksgarantie zal opdrachtnemer de opdrachtgever volledig ontzorgen en de communicatie, het retourneren, omwisselingen en/of vervangingen volledig uit (laten) voeren, zonder hierbij enige kosten te verhalen bij de opdrachtgever.																				
18.	Opdrachtnemer waarborgt dat hij gedurende looptijd van de overeenkomst te allen tijde beschikt over gekwalificeerd, gediplomeerd (minimaal een VCA diploma) en voldoende personeel.																				
19.	Opdrachtnemer draagt jaarlijks zorg voor de uitvoering van alle (wettelijke) keuringen daar waar dit van toepassing is, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - Keuring Legionella: conform waterleidingbesluit en NEN 1006. - Keuring Keurkleppen waterinstallaties: conform waterleidingbesluit. - Keuring Noodverlichting: conform bouwbesluit en NEN-EN 50172. - Keuring Elektrotechnische installaties : conform Arbo, NEN 3140, NEN 60204 en NEN-EN 50110 - Keuring Lift: conform eisen bouwbesluit en Warenwet. - Keuring Brandmeldinstallaties: conform NEN 2654 Bovenstaande lijst is niet limitatief, opdrachtgever verwacht een proactieve houding van de opdrachtnemer bij wijzigingen/ aanpassingen van keuringen.																				
20.	Opdrachtnemer draagt periodiek/ 1x per vijf jaar zorg voor de uitvoering van alle (wettelijke) keuringen daar waar dit van toepassing is, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - EPBD keuring vanaf een koel-/ verwarmingsvermogen van meer dan 70 kW per installatie of systeem. Bovenstaande is niet limitatief, opdrachtgever verwacht een proactieve houding van de opdrachtnemer bij wijzigingen/ aanpassingen van keuringen.																				
21.	De uit te voeren (wettelijke) keuringen en inspecties worden uitgevoerd door een daarvoor voldoende opgeleid en gecertificeerd inspecteur.																				
22.	Opdrachtnemer dient ieder kwartaal een rapportage te leveren met daarin alle werkzaamheden vermeld.																				
23.	De Opdrachtnemer voert het preventieve en correctieve onderhoud zodanig uit dat het Bedrijfsproces van Opdrachtgever op geen enkele wijze, zowel direct als indirect wordt verstoord. De Opdrachtnemer stelt met inachtneming van de Prestatie-eisen elk jaar een Onderhoudsplan op, waarin minimaal zijn vastgelegd: concrete technische maatregelen, criteria voor te verrichten VZ-Onderhoud en een planning. Opdrachtgever toetst periodiek aan de hand van tussentijds door de Opdrachtnemer uitgevoerde metingen en registraties alsmede aan de hand van eigen, steekproefsgewijze, controles of en in hoeverre aan de gestelde Prestatie-eisen is voldaan.																				
24.	De toe te passen materialen bij uitvoering van het Onderhoud moeten in principe minimaal van dezelfde nieuwe functionele kwaliteit zijn als het te vervangen materiaal uitgaande van origineel fabricaat. Van het te vervangen materiaal moet door de Opdrachtnemer naar de specificaties van het materiaal worden gekeken. De Opdrachtnemer moet de mogelijkheden tot verbetering in overleg met Opdrachtgever opnemen in de vervanging.																				
25.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle vergunningen, inschrijvingen en goedkeuringen die uit kracht van wettelijke- of andere voorschriften nodig of wenselijk zijn voor de uitvoering van het VZ-Onderhoud. De Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever volledig voor de schade die ontstaat, dan wel boeten of andere aanspraken die worden opgelegd, doordat de Opdrachtnemer, dan wel door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van deze Overeenkomst ingeschakelde derden, de bij die voorschriften gestelde regels niet, niet tijdig of niet behoorlijk naleeft.																				
26.	Het is niet toegestaan naam aanduidingen of reclame aan te brengen, dan wel foto's te maken (voor welk doeleinde dan ook) zonder de nadrukkelijke toestemming van Opdrachtgever. De gebruikelijke eigendomsaanduidingen op werktuigen en materieel zijn wel toegestaan. De Opdrachtnemer maakt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, in publicaties of reclame-uitingen geen melding van het bestaan van een relatie met Opdrachtgever.																				
27.	<p>Respons en oplossingstijden</p> <p>Indien er sprake is van een Storing of Calamiteit dient de Opdrachtnemer binnen de vastgestelde responstijd ter plaatse te zijn om deze Storing/Calamiteit te analyseren, te herstellen en te rapporteren. De storingsafhandeling is ingedeeld in 4 (vier) urgentieclassen. In de onderstaande tabel worden deze categorieën gedefinieerd. De genormeerde storingsafhandelingen zijn gedefinieerd als "Calamiteit-Hoog-Midden-Laag". Opdrachtnemer stemt in de dynamische verificatie af welke storingen onder welke urgentie komen te vallen.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Urgentie</th> <th>Aanwezig + diagnose = "Responstijd"</th> <th>Reparatieduur na diagnose = "Oplossingstijd"</th> <th>Rapportage + afmelding = "Rapportagetijd"</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Klasse 0: Calamiteit & Kritische Bedrijfsproces</td> <td>1 uur</td> <td>2 uur</td> <td>24 uur</td> </tr> <tr> <td>Klasse 1: Hoog</td> <td>2 uur</td> <td>6 uur</td> <td>1 week</td> </tr> <tr> <td>Klasse 2: Midden</td> <td>2 werkdagen</td> <td>1 werkweek</td> <td>1 week</td> </tr> <tr> <td>Klasse 3: Laag</td> <td>in overleg</td> <td>in overleg</td> <td>1 week</td> </tr> </tbody> </table>	Urgentie	Aanwezig + diagnose = "Responstijd"	Reparatieduur na diagnose = "Oplossingstijd"	Rapportage + afmelding = "Rapportagetijd"	Klasse 0: Calamiteit & Kritische Bedrijfsproces	1 uur	2 uur	24 uur	Klasse 1: Hoog	2 uur	6 uur	1 week	Klasse 2: Midden	2 werkdagen	1 werkweek	1 week	Klasse 3: Laag	in overleg	in overleg	1 week
Urgentie	Aanwezig + diagnose = "Responstijd"	Reparatieduur na diagnose = "Oplossingstijd"	Rapportage + afmelding = "Rapportagetijd"																		
Klasse 0: Calamiteit & Kritische Bedrijfsproces	1 uur	2 uur	24 uur																		
Klasse 1: Hoog	2 uur	6 uur	1 week																		
Klasse 2: Midden	2 werkdagen	1 werkweek	1 week																		
Klasse 3: Laag	in overleg	in overleg	1 week																		

Specifieke eisen

28.	<p>De opdrachtnemer voert minimaal éénmaal per jaar de volgende werkzaamheden PER locatie van de aanbestedende dienst uit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Conditiemeting op basis van NEN 2767;- Het in kaart brengen van de status en kwaliteit van installaties;- Opstellen/ aanpassen 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>
29.	<p>Opdrachtnemer geeft na voorgenomen gunning aan bij opdrachtgever wat zij nodig hebben van de opdrachtgever om de dienstverlening te kunnen starten.</p>
30.	<p>Bij constatering van gebreken dient opdrachtnemer na goedkeuring van opdrachtgever passende maatregelen te treffen. Indien bij de inventarisatie zaken naar voren komen wat niet in beeld was maken opdrachtgever en opdrachtnemer hier nadere afspraken over.</p>
31.	<p>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.</p>
32.	<p>Opdrachtnemer dient nieuwe locaties of uitbreidingen van bestaande locaties binnen uiterlijk 2 weken na schriftelijk verzoek van de opdrachtgever te hebben bezocht en tevens hiervoor een advies en rapportage ter bespreking te hebben aangeboden aan opdrachtgever.</p>
33.	<p>Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning voor elke locatie een Meer Jaren Onderhoudsplan (MJOP/MOP) op, inclusief de kosten/ begroting. De kosten voor het MJOP/MOP mogen uitsluitend het eerste jaar worden berekend.</p> <p>Het Meer Jaren Onderhoudsplan en -begroting dient te bestaan uit drie zaken:</p> <ul style="list-style-type: none">- Een beschrijving van de zaken waarvoor het onderhoud wordt gepland: elementen, materialen en detailleringen;- Een tijdschema waarin de onderdelen in de tijd zijn uitgezet voor een inspectie, keuring en het onderhoud of de eventuele vervanging;- 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 locatie op te geven op het prijzenblad. Echter kunnen hier geen rechten uit worden ontleent.</p>