

Bijlage D

Programma van Eisen

Projectnummer: 4442-2021-004

1. Algemeen

- 1.1 Opdrachtnemer denkt mee met Opdrachtgever, anticipeert op trends en ontwikkelingen en is proactief in verbetervoorstellen.
- 1.2 Alle reguliere werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 7:30 uur en uiterlijk tot 18:00 uur. Hierbij houdt Opdrachtnemer rekening met het niet verstoren van het onderwijs. Werkzaamheden vinden niet tijdens belangrijke onderwijsactiviteiten (zoals bijv. tentamens, open dagen, etc.) plaats, tenzij hier, in overleg met Opdrachtgever van afgeweken mag worden.
- 1.3 Opdrachtnemer werkt conform geldende Wet- en regelgeving (o.a. Arbowetgeving en VCA-richtlijnen en branche arbocatalogus).
- 1.4 Alle te leveren producten/diensten dienen te voldoen aan de stijl van het huis (zie bijlage K) van Opdrachtgever.
- 1.5 De te leveren producten dienen geschikt te zijn voor intensief gebruik (en zijn vandalisme bestendig).
- 1.6 De te leveren producten worden (zoveel mogelijk) blind gemonteerd.
- 1.7 De te leveren producten die op wanden gemonteerd worden kunnen zowel met schroeven als magnetisch bevestigd worden.
- 1.8 Materialen, constructie en bevestiging voldoen aan in Nederland geldende veiligheids- en milieueisen.
- 1.9 Opdrachtnemer is in staat om conceptuele en visuele voorstellen te maken.
- 1.10 De te leveren producten worden, indien van toepassing, geleverd met een Nederlandstalige gebruikershandleiding, bij voorkeur digitaal.
- 1.11 Van alle producten voorziet Opdrachtnemer de Opdrachtgever van een onderhoud- en schoonmaakadvies. Producten dienen zoveel mogelijk conform standaard reinigingsmethoden met universele reinigingsmiddelen gereinigd te kunnen worden.
- 1.12 Opdrachtnemer geeft marktconforme garantie op alle producten (incl. onderdelen) van de binnen- en buitensigning (in Nederlands klimaat) gedurende de contractperiode.
- 1.13 De geleverde producten dienen minimaal 5 jaar na contractondertekening te kunnen worden nageleverd.
- 1.14 Opdrachtnemer staat open voor activiteiten van onderwijsparticipatie. Bijvoorbeeld door het bieden van stageplekken, organiseren van bedrijfsbezoeken of het geven van gastcolleges.
- 1.15 Digitale wayfinding (en digitale signing) valt buiten de scope van deze opdracht.

2 Dienstverlening

- 2.1 Leveringen worden minimaal 1 week van tevoren aangekondigd per e-mail door Opdrachtnemer bij de aangegeven contactpersoon van Opdrachtgever.
- 2.2 Bij leveringen voldoet Opdrachtnemer aan de volgende vereisten:
 - Levering inclusief montage.
 - Plaatsing conform afspraak/tekening.
 - Gebruiksklare oplevering.
 - Desbetreffende ruimten worden netjes/opgeruimd achtergelaten.
 - Vrijgekomen verpakkingsmaterialen worden door Opdrachtnemer verantwoord afgevoerd.
- 2.3 Medewerkers die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten bij Opdrachtgever dragen herkenbare bedrijfskleding.
- 2.4 Van de medewerkers die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten bij Opdrachtgever dient minimaal één (1) medewerker de Nederlandse taal te beheersen (tijdens uitvoer werkzaamheden).



- 2.5 Medewerkers die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten melden zich te allen tijde aan en af bij de receptie en/of de opgegeven contactpersoon van Opdrachtgever.
- 2.6 Opdrachtnemer dient een VGM-plan op te stellen bij ingang van de contractduur, en deze gedurende de volledige contractduur inclusief optie jaren up-to-date te houden.
- 2.7 Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken tot het (aanvullend op het VGM-plan) invullen van een werkvergunning (zie bijlage J) in het geval van specifieke werkzaamheden.
- 2.8 Opdrachtnemer is bereid, indien nodig en gewenst, samen te werken met ketenpartners.
- 2.9 Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, indien gevraagd, zorgdragen voor het periodiek onderhouden, repareren en renoveren van bestaande signing.
- 2.10 Reparatie of renovatie gebeurt zoveel als mogelijk duurzaam: Opdrachtnemer maakt zoveel mogelijk gebruik van producten, componenten en materialen die al in omloop zijn.
- 2.11 Opdrachtnemer adviseert over eventueel benodigde vergunningen en/of ontheffingen.
- 2.12 Opdrachtnemer draagt zorg dat deze tijdig beschikt over de benodigde vergunningen en/of ontheffingen (of andere dergelijke beschikkingen) met betrekking tot (hijs)werkzaamheden. Opdrachtgever zal zijn volledige medewerking hieraan geven.
- 2.13 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilige en juiste installatie en montage van signing.

3 Bewegwijzering (wayfinding)

- 3.1 Inschrijver is minimaal in staat om het volgende te leveren:
 - Bewegwijzering binnen:
 - ✓ Deurborden;
 - ✓ Hangborden;
 - ✓ Wandborden;
 - ✓ Zuilen.
 - Bewegwijzering buiten:
 - ✓ Vlaggen;
 - ✓ Zuilen;
 - ✓ Gevelframes/doeken;
 - ✓ Gebouwbelettering;
 - ✓ (Licht)reclame borden.
- 3.1 Opdrachtnemer zorgt bij een aanvraag van signing op het dak(terras) of tegen een gevel, vooraf voor een constructieberekening en -tekening, die ter controle en goedkeuring bij Opdrachtgever wordt ingediend.
- 3.2 In geval van verwijdering van signing op het dak of tegen de gevel, draagt Opdrachtnemer zorg voor het herstellen van oude montagepunten. Eventuele schades door verwijdering worden hersteld.
- 3.3 Gebouwbelettering dient een minimum aan onderhoud te vereisen en afzonderlijke componenten dienen eenvoudig en veilig vervangen en/of uitgewisseld te kunnen worden. Het onderhoud dient mogelijk te zijn conform NEN 3140.
- 3.4 Producten die verlichting bevatten worden uitgevoerd met LED-verlichting.
- 3.5 Bij werkzaamheden op hoogte (o.a. dak of gevel) voert Opdrachtgever een RIE uit om te toetsen of het werken veilig kan plaatsvinden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor veilige uitvoer en de daarvoor benodigde middelen (bijv. PBM Persoonlijke Beschermings Middelen).
- 3.6 Bij het bevestigen van signing dient rekening te worden gehouden met de aanwezigheid van o.a. sprinklerinstallaties, brandblussers, nooduitgangen, zichtbaarheid van nooduitgang verwijzingen en draaicirkels van deuren. De functionaliteit van genoemde items mag niet worden aangetast door de plaatsing van signing.
- 3.7 Binnen bewegwijzering moet worden aangebracht zonder bouwkundige voorzieningen en doormiddel van eenvoudige hulpmiddelen. De bewegwijzering dient zonder ingrijpende consequenties te kunnen worden ge(de)monteerd.
- 3.8 Alle borden dienen op dezelfde hoogte te hangen. Indien meerdere borden bij elkaar hangen, dienen deze gelijkmatig uitgelijnd te worden. Bij het ophangen wordt rekening gehouden met weerspiegeling en leesbaarheid.
- 3.9 De volgende producten worden, na opdracht, binnen 10 werkdagen geleverd en/of gemonteerd:
 - Deurborden;
 - Hangborden;



- Wandborden;
- Tijdelijke bewegwijzering.

In overleg kan hiervan worden afgeweken (bijv. in geval van spoedopdrachten of langere doorlooptijden).

- 3.10** Bij nieuwbouwlocaties en projectmatige opdrachten: Opdrachtnemer stelt kosteloos een functioneel bewegwijzeringsplan op. Hierbij neemt Opdrachtnemer de zorg voor bewegwijzering volledig uit handen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer inventariseert het pand, geeft een advies over wayfinding en stelt de bijbehorende planning hiervoor op.
- 3.11** De bewegwijzering moet gemakkelijk en met niet-agressieve middelen schoongehouden kunnen worden zonder te hoeven worden gedemonteerd. Er mogen geen kieren, spleten, etc. in de bewegwijzering aanwezig zijn waardoor vuil moeilijk te verwijderen is. Er mogen geen gevaarlijke delen aan de bewegwijzering zitten die bij o.a. schoonmaak verwondingen kunnen veroorzaken.

4. Bestickering

- 4.1** Opdrachtnemer dient minimaal de volgende bestickering te kunnen leveren en aan te brengen t.b.v.:
- Privacy (etsfolie).
 - Decoratief (full color prints, snijfolies, muurviny).l).
 - Functioneel (pictogrammen, zonwerende folie, whiteboard folie, veiligheidsfolie).
- 4.2** Bestickering laat niet los onder invloed van:
- Water en/of gangbare schoonmaakmiddelen.
 - Warmte en/of zonlicht.
- 4.3** De bestickering is krasbestendig bij normaal gebruik.
- 4.4** Verwijderen van bestickering wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd, het gebruik hiervoor van middelen waarin gevaarlijke stoffen (brandgevaarlijk, CMR-stoffen en oplosmiddelen) zitten is niet toegestaan.
- 4.5** Na verwijdering van bestickering blijven er geen kleefresten achter.
- 4.6** Opdrachtnemer verzorgt bij aanvraag een visualisatie van het ontwerp dat ter goedkeuring wordt ingediend bij Opdrachtgever.
- 4.7** Afbeeldingen die worden toegepast zijn afkomstig uit de beeldbank van Opdrachtgever. Indien er afbeeldingen gewenst zijn die niet uit de beeldbank afkomstig zijn treedt Opdrachtnemer hierover in contact met Opdrachtgever.

5. Presentatiemiddelen (informatie)

- 5.1** Opdrachtnemer dient minimaal de volgende presentatiemiddelen te kunnen leveren:
- Roll-up banner;
 - Dibond borden;
 - Fotolijsten;
 - Informatieborden (kliklijsten, info zuilen, lichtreclame).

6. Akoestisch (frames)

- 6.1** Opdrachtnemer dient minimaal de volgende akoestische toepassingen te kunnen leveren:
- Akoestisch behang;
 - Akoestische (wand-, plafond-)panelen.
- 6.2** Bij akoestische toepassingen wordt indien van toepassing voldaan aan de desbetreffende brandklasse (zie bouwbesluit).

7. Communicatie

- 7.1** Communicatie omtrent het contract tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zal op verschillende momenten en verschillende niveaus plaatsvinden, welke in een communicatiematrix vastgelegd wordt.
- 7.2** Opdrachtnemer zorgt voor één aanspreekpunt voor de contractmanager van Opdrachtgever gedurende de hele contactperiode.
- 7.3** Opdrachtnemer zorgt voor één aanspreekpunt voor operationele zaken met de locatie contactpersonen van Opdrachtgever gedurende de hele contractperiode.
- 7.4** Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over ontwikkelingen en trends.



8 Orders, facturatie en prijsstelling

- 8.1** Opdrachtnemer Opdrachtgever heeft medewerkers van vier (4) afdelingen geautoriseerd om bestellingen te mogen plaatsen bij Opdrachtnemer:
- ISO: Inholland Service Organisatie.
 - FZV: Facilitaire zaken & Vastgoed.
 - WIR: Werving, Instroom en Relatiemanagement.
 - Corporate Communicatie.
- 8.2** Voor orders geldt geen minimale bestelhoeveelheid of bestelbedrag.
- 8.3** Opdrachtnemer ontvangt orders vanuit het digitale bestelsysteem van Opdrachtgever. Deze orders hebben een uniek nummer.
- 8.4** De aangeboden producten voor bewegwijzering die u in het tabblad 1 van de prijslijst Bijlage E invult, zijn producten die esthetisch vergelijkbaar zijn met de huidige producten.
- 8.5** De aangeboden productprijs betreft altijd een geassembleerd product (zoals vermeld in het Prijzenblad en/of een offerte).

9 Managementinfo & contractmanagement

- 9.1** Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever hebben jaarlijks één (1) keer tactisch overleg, én één (1) keer strategisch overleg.
- 9.2** Voor het overleg wordt een gezamenlijke agenda vastgesteld, waar o.a. partnership/samenwerking besproken wordt.
- 9.3** Opdrachtnemer en opdrachtgever stellen gezamenlijk een SLA (Service Level Agreement) op met daarin opgenomen een aantal KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren).
- 9.4** Opdrachtnemer verzorgt voorafgaand aan het tactische en strategische overleg een managementrapportage welke minimaal de volgende inhoudelijke componenten bevat:
- Overzicht van ingekochte producten/diensten, inclusief kosten, per locatie gespecificeerd;
 - Overzicht van klachten, per locatie gespecificeerd met omschrijving, ondernomen acties en doorlooptijd.