

Europese openbare procedure

Onderhoud grootkeukens en koelingen

Programma van Eisen

Geldend voor:

perceel 1 onderhoud horeca grootkeukeninrichting

perceel 2 onderhoud koelingen



Opgesteld door : Jolanda Krijnzen

Datum : 23 september 2021

Versie : 3.0

Inhoud

Eisen	3
ALGEMEEN.....	3
PREVENTIEF ONDERHOUD	3
OFFERTE AANVRAGEN.....	3
STORINGEN EN GARANTIE.....	4
BESTELWIJZE, PRIJS EN FACTURATIE	5
CONTRACTMANAGEMENT	5

	Eisen								
Nr.	ALGEMEEN								
1	Opdrachtnemer voert zijn dienst uit binnen de daarvoor geldende wet- en regelgeving.								
2	Medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden in de gebouwen van Opdrachtgever uitvoeren, dragen werkkleding waarop de naam van het bedrijf duidelijk en goed zichtbaar is.								
3	De medewerkers van Opdrachtnemer confirmeren zich te allen tijde aan de huisregels van Opdrachtgever.								
	PREVENTIEF ONDERHOUD								
4	Per perceel geldt dat voor de desbetreffende locaties in overleg 1 keer per jaar preventief onderhoud wordt ingepland en uitgevoerd.								
5	Alle preventieve onderhoudswerkzaamheden zijn planmatig en worden volgens onderstaand schema per college uitgevoerd: <table border="1"> <tr> <td>College Hilversum</td><td>In overleg, eventueel ook in schoolvakanties</td></tr> <tr> <td>College Almere</td><td>In overleg, buiten schoolvakanties</td></tr> <tr> <td>College Centrum</td><td>In overleg, tijdens schoolvakanties</td></tr> <tr> <td>VOvA</td><td>In overleg, buiten schoolvakanties</td></tr> </table>	College Hilversum	In overleg, eventueel ook in schoolvakanties	College Almere	In overleg, buiten schoolvakanties	College Centrum	In overleg, tijdens schoolvakanties	VOvA	In overleg, buiten schoolvakanties
College Hilversum	In overleg, eventueel ook in schoolvakanties								
College Almere	In overleg, buiten schoolvakanties								
College Centrum	In overleg, tijdens schoolvakanties								
VOvA	In overleg, buiten schoolvakanties								
6	Opdrachtnemer houdt per locatie een overzicht bij van alle apparatuur en de storingshistorie. Deze wordt minimaal 1 keer per jaar verstrekt aan Opdrachtgever maar moet altijd up-to-date zijn. Het helpt de Opdrachtgever bij het maken van de juiste keuzes zoals: vervangen of repareren? In het overzicht staat in ieder geval het volgende: - De ruimte waar het apparaat zich bevind - Apparaat - Merk - Type - Bouwjaar - Storingshistorie - Staat van het apparaat								
7	Opdrachtnemer heeft een registratieplicht ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden en storingen. Opdrachtgever wenst een structureel inzicht in de status van de apparatuur, doormiddel van het bijhouden van een digitaal logboek. In het digitale logboek dient, per locatie, minimaal te zijn opgenomen: - onderhoudsrapportages, - storingen (tijden van melding t/m afhandeling en topdesknummer), - reparaties, - digitale werkbonden, - keuringrapporten, - status, - garantietermijnen en - originele keuringscertificaten.								
	OFFERTE AANVRAGEN								
8	Wanneer de Opdrachtgever besluit apparatuur te vervangen vraagt zij hiervoor bij Opdrachtnemer een offerte op. Bij twijfel over de marktconforme prijsopgave hebben wij het recht om bij 2 andere leveranciers een vergelijkende offerte op te vragen en eventueel de opdracht buiten deze overeenkomst te gunnen.								

9	Indien Opdrachtnemer niet de juiste apparatuur kan leveren omdat dit niet voldoet aan de specificaties of gevraagde kwaliteit mag opdrachtgever uitwijken naar andere leveranciers en dit buiten deze overeenkomst aanschaffen.												
10	Bij het doen van een aanbieding levert Opdrachtnemer in ieder geval een A-merk plus een of meerdere alternatieven op. Dit geheel afhankelijk van de specificaties.												
11	Voor het vervangen van onderdelen of bij vervangen van apparatuur levert Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een offerte op. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever wordt de offerte in opdracht gezet.												
	STORINGEN EN GARANTIE												
12	Opdrachtnemer geeft een half jaar garantie op de reparatie van een storing van een apparaat welke door hen is gerepareerd.												
13	Nieuwe apparatuur welke nog binnen de garantietermijn vallen worden niet in het onderhoud meegenomen. Het onderhoud van die apparatuur wordt uitgevoerd door de leverancier waaronder de garantie valt. Wanneer de garantietermijn is verlopen wordt deze apparatuur wel meegenomen binnen het onderhoudscontract uit deze aanbesteding.												
14	Opdrachtnemer mag bij het herstellen van storingen of gebreken direct en zonder akkoord onderdelen vervangen tot een waarde van € 500,- excl. btw. Voor vervangingen met kosten boven dit bedrag moet een offerte worden ingediend. Alleen met schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever mag de offerte worden uitgevoerd. Ook hiervoor geldt dat Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een offerte indient. Na schriftelijke goedkeuring mag dit worden uitgevoerd.												
15	Storingen worden binnen de volgende termijnen en prio's opgevolgd en indien mogelijk opgelost. Met responsetijd wordt bedoeld dat men binnen de aangegeven tijd ter plekke is. Opdrachtnemer doet alles wat mogelijk is om de storing zo snel mogelijk te verhelpen/op te lossen. Responsetijden: <table><tr><th>Storingscategorie</th><th>Uitleg storingscategorie</th><th>Responsetijd</th></tr><tr><td>Prio laag</td><td>Een storing aan de installatie/apparatuur die geen tot weinig invloed heeft op gebruikers.</td><td>Binnen 5 werkdagen</td></tr><tr><td>Prio Normaal</td><td>De installaties/apparatuur functioneren maar er zijn beperkingen. Gebruikers ondervinden problemen van de storing.</td><td>Binnen 1 werkdag</td></tr><tr><td>Prio Hoog</td><td>De meeste of allen gebruikers hebben last van de storing. Er is een onveilige situatie ontstaan.</td><td>Binnen 2 uur</td></tr></table> Opdrachtgever geeft aan welke prioritering de storing heeft.	Storingscategorie	Uitleg storingscategorie	Responsetijd	Prio laag	Een storing aan de installatie/apparatuur die geen tot weinig invloed heeft op gebruikers.	Binnen 5 werkdagen	Prio Normaal	De installaties/apparatuur functioneren maar er zijn beperkingen. Gebruikers ondervinden problemen van de storing.	Binnen 1 werkdag	Prio Hoog	De meeste of allen gebruikers hebben last van de storing. Er is een onveilige situatie ontstaan.	Binnen 2 uur
Storingscategorie	Uitleg storingscategorie	Responsetijd											
Prio laag	Een storing aan de installatie/apparatuur die geen tot weinig invloed heeft op gebruikers.	Binnen 5 werkdagen											
Prio Normaal	De installaties/apparatuur functioneren maar er zijn beperkingen. Gebruikers ondervinden problemen van de storing.	Binnen 1 werkdag											
Prio Hoog	De meeste of allen gebruikers hebben last van de storing. Er is een onveilige situatie ontstaan.	Binnen 2 uur											
16	Storingsmeldingen Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor het melden van storingen.												
17	Opdrachtnemer stelt per locatie een vast contactpersoon en monteur beschikbaar.												
18	Spoed storingen												

	Opdrachtnemer is van maandag tot en met vrijdag ook in de avonden tot in ieder geval 22.00 uur bereikbaar voor spoedstoringen. Hiervoor is een noodnummer beschikbaar.										
	BESTELWIJZE, PRIJS EN FACTURATIE										
19	Bestelwijze Aanbestedende dienst gebruikt als E-Procurement systeem, ProQuro. In ProQuro worden bestellingen geplaatst en vindt de fiatting hierop plaats. Bestellingen kunnen plaatsvinden via een 'catalogus' of 'vrije aanvraag'. Alle orders kunnen in de basis weggezet worden als vrije aanvraag. Dit kan gezien worden als een vrij veld waarbij handmatig de producten met de prijzen ingevuld kunnen worden of waarbij verwezen kan worden naar bijvoorbeeld een offerte. Dit wordt als een inkooporder in PDF/XML naar een mail/internetadres van de leverancier verzonden.										
20	Alle opgegeven tarieven zijn all-inclusief dat betekent inclusief voorrijkosten, reiskosten, kantoorkosten, offertekosten en alle overige kosten. De kosten voor een parkeerkaartje uitgezonderd. Het uurtarief gaat in op het moment dat de werkzaamheden aanvangen op locatie. Indien van toepassing worden alleen de parkeerkosten 1-op-1 doorbelast aan Opdrachtgever, eventueel met overlegging van parkeerbonnen.										
21	Opdrachtnemer stuurt maandelijks een verzamelfactuur per college of locatie (in geval van VOvA). De factuur is op detailniveau uitgesplitst per locatie en ruimte zodat de kosten duidelijk te herleiden zijn. De factuur is altijd voorzien van een inkoopnummer (ProQuro) en wordt digitaal verstuurd. De eisen gesteld aan de facturatie staan verderr omschreven in de raamovereenkomst.										
22	In het geval Opdrachtgever locaties afstoot, locaties van functie veranderen of wanneer er locaties bijkomen, dan zal dit uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de gemelde datum aan Opdrachtnemer worden doorgegeven. De wijzigingen worden dan door Opdrachtnemer overgenomen en doorgevoerd.										
	CONTRACTMANAGEMENT										
23	Contactpersonen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst een vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel (per College), en strategisch niveau.										
24	Overlegstructuur Onderstaand communicatieschema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatie tussen beide partijen. Communicatie op de genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde personen plaats en op de volgende niveaus:. <table border="1" data-bbox="268 1585 1388 1948"> <thead> <tr> <th>Wat</th><th>Wie</th><th>Frequentie</th><th>Bespreekpunten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operationeel overleg</td><td>Opdrachtnemer Opdrachtgever van opdracht (afvaardiging van College)</td><td>Wordt na gunning afgestemd per college</td><td> • Onderhoudsplan keukens • Voortgang werkzaamheden • Offertes • Planning • Meldingen/ storingen/ klachten/ calamiteiten • Facturatie • Managementinformatie </td></tr> </tbody> </table>			Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten	Operationeel overleg	Opdrachtnemer Opdrachtgever van opdracht (afvaardiging van College)	Wordt na gunning afgestemd per college	• Onderhoudsplan keukens • Voortgang werkzaamheden • Offertes • Planning • Meldingen/ storingen/ klachten/ calamiteiten • Facturatie • Managementinformatie
Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten								
Operationeel overleg	Opdrachtnemer Opdrachtgever van opdracht (afvaardiging van College)	Wordt na gunning afgestemd per college	• Onderhoudsplan keukens • Voortgang werkzaamheden • Offertes • Planning • Meldingen/ storingen/ klachten/ calamiteiten • Facturatie • Managementinformatie								

	Strategisch overleg	Opdrachtnemer Opdrachtgever Directeur bedrijfsvoering college Centrum Contractmanager van Opdrachtgever	1 x per jaar	• Evaluatie dienstverlening • Beoordeling KPI's • Financieel • Duurzaamheid • Meerjarenonderhoudsplan • Aanschaf nieuwe keukens en vervangingen • Optimalisatiemogelijkheden/ efficiëntieverbeteringen • Ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer
25	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van de vastgestelde overleggen zoals opgenomen in de overlegstructuur, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda uiterlijk 5 werkdagen voordat een overleg plaatsvindt en het opleveren van de gespreksverslagen binnen 5 werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden ter goedkeuring aan de Opdrachtgever.			
26	KPI's Opdrachtgever werkt met een KPI (kritische prestatie indicatoren) overzicht. Opdrachtnemer rapport jaarlijks met de managementrapportage, over iedere KPI afzonderlijk en levert voldoende informatie aan voor Opdrachtgever om de status van de KPI te kunnen beoordelen. Opdrachtnemer gaat akkoord met deze systematiek door het doen van een inschrijving. De KPI's kunnen per jaar veranderd worden in onderling overleg tussen beide partijen.			
27	De volgende KPI's worden in de overeenkomst opgenomen: KPI 1 Responsetijden storingen. <u>Norm:</u> 98% <u>Doelstelling:</u> 98% van de meldingen conform de overeengekomen responsetijd zoals omschreven in het Programma van Eisen wordt behaald. <u>Meetmethode:</u> Opdrachtnemer brengt de meldtijd per storing in beeld en de tijd dat de melding in behandeling is genomen en rapporteert jaarlijks de gemiddelde responsetijd over alle storingen van dat desbetreffende jaar gemeten. KPI 2 Facturatie <u>Norm:</u> 100% <u>Doelstelling:</u> Facturatie wordt 100% conform eisen uitgevoerd. <u>Meetmethode:</u> Steekproef 5 facturen (verschillende colleges) KPI 3 Jaarplanning preventief keukenonderhoud <u>Norm:</u> 95% <u>Doelstelling:</u> Preventief keukenonderhoud wordt conform jaarplanning uitgevoerd. <u>Meetmethode:</u> Opdrachtgever vergelijkt de door opdrachtnemer in januari aangeleverde jaarplanning met daadwerkelijke data uitgevoerd preventief onderhoud van het desbetreffende jaar. Verantwoordelijk voor monitoren Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beoordeling van de KPI's. Inschrijver dient rapportages aan te leveren die aantonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn.			

	Opdrachtnemer moet dit mogelijk maken indien van toepassing. Daarnaast geeft inschrijver een toelichting op de totstandkoming van deze rapportages. Gevolgen behalen KPI's Door het behalen van de KPI's in het tweede jaar heeft de leverancier recht op het eerste optiejaar. Dit geldt ook voor het behalen van de KPI's in het derde jaar, dit geeft recht op het lichten van het 2^{de} optiejaar.
28	Consequenties van het niet realiseren van (één van) de KPI's Stap 1: Opdrachtnemer dient beheersmaatregelen in binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm van (één) 1 of meerdere KPI's om alsnog aan de norm van beide KPI's te voldoen. De beheersmaatregelen worden gerapporteerd aan de contractmanager, en Opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd. Na deze maand worden de desbetreffende KPI's nogmaals gemeten en gerapporteerd. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, gaan we naar stap 2. Stap 2: Opdrachtnemer krijgt de mogelijkheid om de beheersmaatregelen aan te scherpen en de desbetreffende KPI's te behalen. De nieuwe beheersmaatregelen worden besproken met de contractmanager en de contracteigenaar van Opdrachtgever. Hiervoor krijgt Opdrachtnemer (één) 1 maand hersteltijd. Indien blijkt dat na deze maand één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, dan wordt Opdrachtnemer hier direct schriftelijk van op de hoogte gesteld en gaan we naar stap 3. Stap 3: Opdrachtnemer krijgt nog (één) 1 maand de tijd om de KPI normen te behalen. Wanneer dit niet gerealiseerd wordt, wordt dit beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst en komt het lichten van één optiejaar in het geding.
29	Management rapportage Opdrachtgever wenst één keer per jaar een managementrapportage, per locatie te ontvangen. Deze wordt in september beschikbaar gesteld aan de contractmanager, uiterlijk 10 werkdagen voordat het strategisch overleg plaatsvindt. In de managementrapportage is minimaal opgenomen: - Status van de te onderhouden keukenapparatuur; - Indicatie van te verwachten reparaties; - Onderbouwd voorstel voor vervangingen; - Beoordeling en voortgang KPI's ; - Financieel; - Klachten en afhandeling; - Optimalisatiemogelijkheden/ efficiëntieverbeteringen mogelijk zijn in de uitvoering van de eigen dienstverlening en alle apparatuur. Lay-out van de rapportage alsmede definitieve uitwerking vindt plaats in overleg met Opdrachtgever en wordt afgestemd tijdens de implementatieperiode.