

Bijlage 3 Programma van eisen bij de aanbesteding Evenementen

1. Programma van Eisen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, hetgeen betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening diene te houden bij het opstellen van een inschrijving. Vragen zijn bedoeld om antwoorden te verkrijgen die beoordeeld zullen worden als (sub)gunningscriterium.

2. Eisen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf worden eisen ten aanzien van de opdracht opgenomen. De geformuleerde eisen staan in relatie tot de opdracht.

2.1 Personeel

	Omschrijving eis Personeel
A	Medewerkers van de opdrachtnemer die toegang krijgen tot de panden van opdrachtgever om opdrachten te kunnen uitvoeren moeten zich bij de beveiliging en/of receptie kunnen legitimeren, bij voorkeur middels een bedrijfspas. Indien gebruik wordt gemaakt van een bedrijfspas moet minimaal hierop zijn opgenomen een pasfoto van de desbetreffende medewerker, de naam van de medewerker, het bedrijf waarvoor de medewerker werkt met een telefoonnummer van deze onderneming.
B	De medewerkers van de opdrachtnemer dienen tijdens de werkzaamheden herkenbare werkkleding voorzien van een bedrijfslogo van de opdrachtnemer te dragen. De kleding is tijdens de uitvoering van de evenementen netjes en verzorgd.
C	Al het personeel van de opdrachtnemer - dat betrokken is bij de opdracht - dient de Nederlandse taal machtig te zijn.
D	De in te zetten medewerkers van de opdrachtnemer dienen in het bezit te zijn van een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Indien nodig kan opdrachtgever deze opvragen bij opdrachtnemer.
E	In te zetten medewerkers bij de uitvoering van de opdrachten van de opdrachtnemer zijn in het bezit van het VCA-diploma of gelijkwaardig. Indien nodig kan opdrachtgever deze opvragen bij de opdrachtnemer.
F	Het in te zetten personeel is te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie opgedane kennis omtrent bijzondere beveiligings- en aanverwante aangelegenheden van de opdrachtgever. Zie de Algemene Inkoopvoorwaarden, paragraaf 17.1
G	De opdrachtgever heeft het recht een medewerker per direct te weigeren als die medewerker ongeschikt blijkt te zijn voor de te verrichten taak. Ongeschiktheid kan bv. blijken uit het niet, of niet netjes, gebruiken van kleding die voldoet aan de voorwaarden, geen geldige legitimatie, ondeskundige uitvoering van de werkzaamheden of niet gepast gedrag in een schoolomgeving. De opdrachtnemer treft vervolgens direct maatregelen om vertraging te voorkomen.
H	De opdrachtnemer garandeert dat bij iedere opdracht een ervaren projectleider wordt ingezet.

I	Gedurende de te verrichten werkzaamheden is de projectleider voor de opdrachtnemer en de contactpersoon van de opdrachtgever telefonisch bereikbaar.
J	De opdrachtnemer zorgt onmiddellijk voor adequate vervanging in geval van personeelsuitval tijdens en vlak voor een gepland evenement.

2.2 Uitvoering

	Omschrijving eis Uitvoering
A	De data voor b.v. de Open Dagen, Studiebeurs-West (studiekeuze beurs) en kerstborrel of andere evenementen zijn geruime tijd van te voren bekend. Echter, ook wijzigingen in de invulling hiervan dienen op zeer korte termijn te kunnen worden uitgevoerd. De opdrachtnemer garandeert dat kleinere ad hoc opdrachten, hetzij aanvullingen, hetzij wijzigingen, snel na opdrachtverstrekking kunnen worden gepland en uitgevoerd. Met snel wordt bedoeld: nog dezelfde of de volgende dag of in overleg met de opdrachtnemer binnen een acceptabele termijn.
B	De opdrachtnemer garandeert bij iedere uitvoering van een opdracht materialen te leveren die onbeschadigd, veilig en schoon zijn en voldoen aan de wettelijk te stellen kwaliteits- en veiligheidskeurmerken/eisen en/of benodigde certificeringen. Indien dit niet het geval is, is er een mogelijkheid tot herstel met als uiterste deadline de start van het desbetreffende evenement. Indien deze niet behaald wordt treedt de opdrachtnemer in verzuim en is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan zonder dat daarvoor ingebrekestelling nodig is. De gestelde deadlines zijn namelijk fatale termijnen. Bij inzet van materiaal dat niet voldoet aan de minimaal te stellen veiligheidseisen kan opdrachtgever het evenement annuleren. Kosten voor annulering zijn voor opdrachtnemer. Onder onbeschadigd verstaat de aanbestedende dienst dat de materialen representatief moeten zijn. Materialen waar bijvoorbeeld nog linnen overheen gelegd wordt, worden daarin minder streng beoordeeld.
C	De opdrachtnemer werkt met een draaiboek, waarin in overleg met de opdrachtgever een duidelijke planning is opgenomen, waaronder de data en de begin- en eindtijden van de overeengekomen activiteiten. Bij de wensen, bijlage 4, wordt gevraagd een Plan van Aanpak op te stellen op basis van een uitgeschreven casus. In dit Plan van Aanpak wordt een voorbeeld van het draaiboek voor de casus gevraagd. Dit draaiboek moet op basis van de meegezonden casus worden opgesteld.
D	De opdrachtnemer biedt aan de opdrachtgever de mogelijkheid materialen te bestellen die buiten het assortiment van opdrachtnemer liggen maar wel aanverwant zijn. De opdrachtnemer zal in een dergelijke situatie fungeren in de rol van tussenpersoon, als ware het "one-stop shopping". Onder aanverwant verstaat de aanbestedende dienst materialen die direct betrekking hebben op het betreffende evenement, bijvoorbeeld tenten en decoratie. Indien gewenst verleent ondernemer inzicht in de facturen van betreffende derden.
E	De verantwoordelijke medewerker van de opdrachtgever is gerechtigd om de medewerkers van de opdrachtnemer instructies te geven.
F	De opdrachtnemer draagt zorg voor de bescherming van wanden, vloeren, liften e.d. tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. De wijze en mate van bescherming wordt voorafgaand aan de opdracht afgesproken tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.
G	De opdrachtnemer draagt zorg voor de afvoer van het verpakking- en beschermingsmateriaal.
H	De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever voor alle schade ontstaan tijdens de (voorbereiding van) evenementen en activiteiten door beschadiging van materiaal, het kwijtraken van materiaal, het niet of niet op tijd bezorgen van het materiaal, of andere vormen van niet nakomen door de opdrachtnemer. Voorafgaand aan een evenement vindt een schouwing van de betreffende locatie plaats. Standaard worden de benodigde vergunningen door Albeda opgevraagd.

I	De opdrachtgever draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de door de opdrachtnemer opgelopen bekeuringen. De opdrachtnemer dient zich strikt te houden aan de geldende verkeersregels, ook voor zover dat dit het parkeren in stadscentra betreft. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk en draagt de kosten voor schade opgelopen aan voertuigen, personeel of materiaal.
J	De opdrachtnemer dient de grootst mogelijke zorgvuldigheid te betrachten bij de uitvoering van de opdracht. De opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige, volledige en onbeschadigde bezorging op het juiste adres van het te houden evenement of de activiteit.
K	De opdrachtnemer verklaart dat het onderwijsproces van de opdrachtgever geen hinder ondervindt bij de voorbereidingen voor een evenement of activiteit, met uitzondering van de vooraf bekend gemaakte en in overleg met het aanspreekpunt van opdrachtgever vastgestelde onvermijdelijke overlast.
L	De opdrachtnemer is in staat zijn diensten in voorkomende gevallen ook in het weekend (zaterdag én zondag), op nationale en christelijke feestdagen en 's avonds aan te bieden. (Werkzaamheden in het weekend komen regelmatig voor).
M	Albeda zal bij iedere reservering/bestelling aangeven wat de deadlines zijn voor het leveren en ophalen, en indien van toepassing de op- en afbouw. De opdrachtnemer is zelfstandig verantwoordelijk voor het leveren van voldoende personele bezetting om de opdracht binnen de gestelde termijnen te kunnen uitvoeren. De in de reservering/bestelling aangegeven deadlines zijn fatale termijnen. Wanneer de aangegeven deadlines verstrijken, dan treedt de opdrachtnemer in verzuim zonder dat een ingebrekestelling nodig is.

2.3 Communicatie

	Omschrijving eis Communicatie
A	Alle communicatie met en vanuit de opdrachtnemer dient in de Nederlandse taal plaats te vinden.
B	De opdrachtnemer is gedurende ingeplande activiteiten 24 uur per dag bereikbaar voor relevante contactpersonen van de opdrachtgever t.b.v. doorgeven van calamiteiten waarbij het onderwijsproces in gevaar komt.
C	De opdrachtgever krijgt een vaste contactpersoon bij de opdrachtnemer voor de uitvoering van afgesproken activiteiten. De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat de contactpersoon op eenduidige wijze bereikbaar is. Deze persoon is voor Albeda 24 uur per dag bereikbaar.
D	De opdrachtgever krijgt een vaste contactpersoon bij de opdrachtnemer voor contractuele besprekingen.
E	Na afloop van een evenement of een serie evenementen vindt op verzoek van de opdrachtgever een evaluatiegesprek plaats. De verslaglegging van elk evaluatiegesprek wordt verzorgd door de opdrachtnemer en wordt binnen één week ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever.
F	Opdrachtnemer zal opdrachtgever in de vorm van een jaarrapportage, zowel schriftelijk als digitaal in Excelformat, van managementinformatie voorzien. De jaarrapportage dient uitgesplitst naar kostenplaats te worden aangeleverd binnen 10 dagen na het afsluiten van de betreffende periode en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: -De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en gehanteerde eenheden, bijvoorbeeld uren, volumes e.d.). -Totaal aantal evenementen per projectnummer of kostenplaats en -drager. -Subtotaal inclusief BTW -Klachtenafhandeling analyse zoals foutief, manco, schade. De managementinformatie wordt tijdens het evaluatiegesprek besproken.
G	Minimaal twee maal per jaar vindt op verzoek van de opdrachtgever een overleg plaats waarin de contractuele zaken en geleverde managementinformatie wordt besproken.
H	Naast het op de hoogte houden omtrent ontwikkelingen op het gebied van onder andere meubilair, deco en techniek ten aanzien van evenementen dient de opdrachtnemer Albeda ook jaarlijks te informeren over vernieuwingen op het gebied van bv. ontwikkelingen op het digitale vlak en andere relevante zaken. Op verzoek van opdrachtgever moeten deze ontwikkelingen ook kosteloos kunnen worden gedemonstreerd.
I	Klachtenprocedure De opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure waarbij binnen 2 werkdagen door de opdrachtnemer wordt vermeld dat de klacht is ontvangen. Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie te geven na indienen van de klacht door de opdrachtgever. Klachten worden per kwartaal besproken met de contactpersoon van de opdrachtgever. Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer op de door de opdrachtgever aangegeven klachten een actieplan op te stellen. Na akkoord van de contactpersoon van de opdrachtgever dient het actieplan te worden uitgevoerd. Bij inschrijving wordt de klachtenprocedure toegevoegd. Gebruik wordt gemaakt van het emailadres evenementenbureau@albeda.nl .

2.4 Administratieve voorwaarden

	Omschrijving eis administratieve voorwaarden
A	Voor iedere uit te voeren opdracht dient de opdrachtnemer eerst een offerte te overleggen. Deze offerte wordt samengesteld met de prijzen zoals aangeboden tijdens de inschrijving.
B	Opdracht verstrekking vindt enkel plaats d.m.v. het bestelsysteem van de opdrachtgever. Met de opdrachtverstrekking wordt een bestelnummer meegegeven (P2P....).
C	Dit bestelnummer dient te worden gebruikt op de in te zenden facturen. Facturen zonder bestelnummer kunnen niet worden verwerkt.
D	Facturen dienen te worden opgemaakt als XML en te worden verzonden naar crediteuren@albeda.nl .
E	Prijzen kunnen enkel worden aangepast o.b.v. de CPI prijsindex. Aanpassingen zijn enkel na akkoord van de opdrachtgever.
F	De eerste prijsaanpassing kan na 1 jaar na de start van de overeenkomst worden aangeboden en treedt in werking 1 maand na akkoord van Albeda.