

Bijlage 4 – Programma van eisen

Eisen ‘Onderhoud’	
Eis	Toelichting
1.	Inschrijver maakt gedurende de aanbesteding een inventarisatie van het keukenpark en verwerkt deze in een actuele inventarisatielijst per locatie van al het keukenapparatuur. Deze inventarisatielijst dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst actueel gehouden te worden. Deze inventarisatielijst is eigendom van Zuyd en dient als input voor het meerjaren onderhoudsplan.
2.	Het meerjaren onderhoudsplan voor de gehele looptijd van de overeenkomst (incl. verlengingsopties), wordt tijdens het aanbestedingstraject in concept aangeleverd. Het definitieve meerjaren onderhoudsplan wordt door opdrachtnemer uiterlijk vier weken na definitieve gunning opgeleverd. Opdrachtnemer legt het definitieve meerjaren onderhoudsplan ter informatie, beoordeling en goedkeuring voor aan Zuyd.
3.	Op het meerjaren onderhoudsplan is het gepland onderhoud opgenomen, met hierbij per locatie, minimaal de diverse keukenapparatuur, en het soort onderhoud vermeld. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het voldoen aan ten minste de minimale vereisten.
4.	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk 1 april van het lopende kalenderjaar voor een geactualiseerd meerjaren onderhoudsplan. Opdrachtnemer legt het geactualiseerde meerjaren onderhoudsplan ter informatie, beoordeling en goedkeuring voor aan Zuyd.
5.	Opdrachtnemer actualiseert het meerjaren onderhoudsplan tussentijds, indien daartoe aanleiding is en wanneer dit in verband met een goede uitvoering nodig of gewenst is. Opdrachtnemer legt het geactualiseerde meerjaren onderhoudsplan ter informatie, beoordeling en goedkeuring voor aan Zuyd
6.	Zuyd heeft te allen tijde het recht om onderhoud, welke is opgenomen in het meerjaren onderhoudsplan, uit te stellen of geheel te laten vervallen indien er sprake onvoorziene omstandigheden bij Zuyd (denk aan verbouwing, wegvallen catering voorziening, etc.). Opdrachtnemer kan geen aanspraak in financiële of andere zin maken op het vervallen onderhoud.
7.	De locaties waarvoor deze aanbesteding geldt kunnen te allen tijde, kosteloos, door Zuyd gewijzigd worden i.v.m. sluiting van dan wel opening van een locatie.
8.	Na iedere onderhoudsbeurt verzorgt opdrachtnemer een rapportage m.b.t. de algemene staat van de keukenapparatuur voorzien van een advies indien een apparaat niet aan de beschreven kwaliteitseisen voldoet en/of er afwijkingen zijn t.o.v. de inventarisatielijst.
9.	Preventief onderhoud vindt plaats met inachtneming van de minimale onderhoudsfrequenties als opgenomen in bijlage 7.A, in afstemming met de locatieverantwoordelijke en zittende cateraar.
10.	Ten behoeve van de minimale onderhoudsfrequenties geldt als volgt: In het geval van nieuw apparatuur en vervangingen, geeft opdrachtnemer advies over een passende onderhoudsfrequentie. Zuyd is bepalend en neemt het definitieve eindbesluit.
11.	Correctief onderhoud: 1. Tijdens gepland onderhoud: Het planbaar correctief onderhoud wordt meteen uitgevoerd. c.q. wordt in overleg met de locatieverantwoordelijke ingepland indien werkzaamheden op een later moment dienen te worden uitgevoerd; 2. Tijdens ongepland correctief onderhoud (als gevolg van een storingsmelding): De herstelwerkzaamheden vinden plaats binnen de afgesproken reactie- en oplostijden. Voor al het correctief onderhoud geldt, dat de werkzaamheden en/ of vervangingen van onderdelen in verhouding staat met actuele waarde van de apparatuur. Daar waar vervanging van de apparatuur wordt geadviseerd, zal een goed onderbouwd onderhoudsrapport ten grondslag moeten liggen. Zuyd beslist uiteindelijk of vervanging akkoord is.
12.	Reactie- en oplostijden: Zuyd maakt onderscheid in kritische en niet-kritische apparatuur. Of de

	apparatuur kritisch of niet-kritisch is, wordt bepaald door locatieverantwoordelijke (zie eis 19). Indien de storing <u>kritische</u> apparatuur betreft, gelden de volgende reactie- en oplostijden: - Reactietijd: binnen 2 uur (vanaf melding storing door Zuyd); - Oplostijd: binnen 24 uur (vanaf melding storing door Zuyd). Indien de storing niet verholpen kan worden binnen 24 uur, zorgt de Opdrachtnemer voor tijdelijk vervangende gelijkwaardige apparatuur. Bij <u>niet-kritische apparatuur</u> gelden de volgende reactie en oplostijden: - Reactietijd: binnen 2 uur (vanaf melding storing door Zuyd); - Oplostijd: binnen 3 werkdagen (vanaf melding storing door Zuyd). Indien de storing niet verholpen kan worden binnen 3 werkdagen, zorgt de Opdrachtnemer, in overleg met de locatie verantwoordelijke, voor tijdelijk vervangende gelijkwaardige apparatuur. Met <i>reactietijd</i> wordt bedoeld: de tijd van terugkoppeling door opdrachtnemer aan Zuyd dat de melding is gezien en in behandeling wordt genomen. Met <i>oplostijd</i> wordt bedoeld: de tijd benodigd voor het herstellen van de keukenapparatuur tot het moment dat de installatie weer beschikbaar is.
13.	Iedere medewerker die door Opdrachtnemer wordt ingezet (in eigen dienst of in onderaanneming) dient op de hoogte te zijn van de gemaakte afspraken en werkwijze. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deze kennisdeling m.b.t. gemaakte afspraken en werkwijze
14.	Inschrijver dient in staat te zijn tot het onderhoud aan alle reeds aanwezige merken keukenapparatuur en dient in staat te zijn om de reactie en oplostijden te halen , c.q. een kwalitatief vergelijkbare oplossing te leveren wanneer reparatie of bijvoorbeeld de levering van onderdelen te lang gaat duren (in overleg met Zuyd).
15.	De reguliere onderhoudswerkzaamheden worden in principe door de opdrachtnemer tijdens openingsuren Zuyd (ma t/m do 7-22u en vr 7-18u) uitgevoerd, behalve wanneer sprake is van mogelijke overlast tijdens les- en tentamenuren. In dat geval dienen onderhoudswerkzaamheden buiten deze uren gepland te worden. Opdrachtnemer stemt daartoe zijn werkzaamheden af op het les- en tentamenrooster van Zuyd Hogeschool.
16.	Opdrachtnemer moet voor het verhelpen van storingen en calamiteiten gedurende de looptijd van de overeenkomst met een servicedienst 24 uur per dag, bereikbaar en beschikbaar zijn op een voor de Zuyd bekend telefoonnummer of e-mail/SMS voor storingen en meldingen.
17.	Zuyd heeft ten behoeve van het onderhoud enkel en alleen contact met opdrachtnemer.
18.	Opdrachtnemer heeft een registratie ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden. Zuyd wenst een structureel inzicht in de status van de apparatuur, middels een digitaal logboek. In het digitale logboek dient, per locatie, minimaal te zijn opgenomen: onderhoudsrapportages, storingen (tijden van melding t/m afhandeling), reparaties, digitale werkbonnen, keuringrapporten en originele keuringscertificaten, inspecties (NEN) en revisiebeheer.
19.	Zuyd selecteert de gebruikersmeldingen die door opdrachtnemer opgevolgd moeten worden.
20.	Indien een gebruikersmelding door Zuyd Hogeschool wordt toegewezen aan opdrachtnemer dient deze de melding zonder enig voorbehoud en met inachtneming van de gekozen klasse door Zuyd (kritisch/ niet-kritisch) in behandeling te nemen.
21.	Afhandeling van gebruikersmeldingen dienen door opdrachtnemer geregistreerd te worden in het FMIS systeem van Zuyd (Planon). Opdrachtnemer krijgt hiertoe toegang tot het FMIS systeem van Zuyd.
Eisen 'Vervangingen/ leveringen'	
22.	Opdrachtnemer adviseert Zuyd t.a.v. vervangingen gedurende de looptijd van de

	overeenkomst. Jaarlijks zal worden bekeken welke vervangingen gaan plaatsvinden. Zuyd heeft hierop definitieve besluitvorming en heeft geen verplichting om zowel vervangingen als leveringen van nieuw keukenapparatuur bij opdrachtnemer af te nemen.
23.	Vervanging apparatuur door hetzelfde kwaliteitsniveau en hiermee gelijkwaardig. Bij twijfel over het voldoen aan hetgeen hierin geëist wordt door Zuyd, vindt toetsing door onafhankelijke derden plaats (ingeschakeld door Zuyd).
24.	Voorstel voor vervangingen moet in verhouding staan ten opzichte van de reparatiekosten en (technische) staat c.q. levensduur van keukenapparatuur. Zuyd verwacht een adviserende rol van opdrachtnemer hierin.
25.	Uw apparatuur en de als installatie samengestelde apparatuur en/ of onderdelen daarvan dienen te voldoen aan de door de plaatselijke of regionale energie- en nutsbedrijven, de Rijksoverheid en de plaatselijke gemeente gestelde eisen en voorschriften. Indien na levering en/ of installatie blijkt dat uw apparatuur en/ of installatie niet voldoet aan de eisen en voorschriften, wordt u gehouden de gebreken kosteloos en binnen de gestelde termijn te verhelpen.
26.	Bij levering dient u de keukenapparatuur te plaatsen, te monteren en aan te sluiten in de desbetreffende ruimte(n), inclusief de inbedrijfstelling met medelevering van alle daartoe vereiste benodigdheden en appendages. Het plaatsen en monteren dient uitgevoerd te worden overeenkomstig de plaatselijke voorschriften. De uitvoering van de werkzaamheden dient de bedrijfsmatige activiteiten van derden in de omgeving zo min mogelijk overlast te bezorgen.
27.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het demonteren en afvoeren c.q. retourname van afgeschreven apparatuur.
28.	Kentekenplaat c.q. QR-code: goed bereikbaar en afleesbaar op de apparatuur aan te brengen. Op de kentekenplaat/ QR-code: afhankelijk van het soort apparaat, vermelden: merk, type, bouwjaar, fabricagenummer, opdracht nummer, vermogen, maximale werkdruk, maximale temperatuur, spanning en stroomsterkte, enz.
29.	Na oplevering van keukenapparatuur gaat direct een garantietermijn in van minimaal twaalf (12) maanden. Met 'oplevering' wordt bedoeld: bedrijfsvaardige opstelling door opdrachtnemer verzorgd, die door Zuyd wordt gecontroleerd en na goedkeuring wordt overgenomen, waarna het risico op Zuyd overgaat. De garantietermijn heeft betrekking op de bedrijfsvaardige opstelling van de geleverde apparatuur. De garantie m.b.t. de apparatuur wordt vastgelegd d.m.v. de afgegeven garantietermijn door de producent van de apparatuur.
30.	Op het moment van de oplevering van de keukenapparatuur moet, tenzij Zuyd anders beslist, van alle apparatuur de ter bescherming aangebrachte materialen en de verpakking, folie, evenals plakband en anderszins zijn verwijderd. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het afvoeren van bouw-, verpakking- en montagematerialen. De opdrachtnemer dient ook tijdens het inhuizen en installeren te zorgen voor een ordelijke en nette werkomgeving, die vrij is van verpakking- en bouwmaterialen. Aan het eind van de werkdag is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het ordentelijk en schoon achterlaten van de werkomgeving. Deze dient zoveel mogelijk vrij te zijn van bouwmaterialen, gereedschappen, verpakkingsmaterialen en anderszins.
31.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanlevering van digitale documenten voor bedienings- en onderhoudsvoorschriften van de nieuwe keukenapparatuur.
32.	Opdrachtgever eist in het kader van het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen dat keukenapparatuur te leveren door opdrachtnemer, daar waar mogelijk, voldoen aan de voorwaarden die gesteld zijn binnen de EIA regeling. Zie ook de energielijst 2022 via Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.

Eisen 'Wettelijke keuringen'	
33.	Opdrachtnemer (of diens eventuele onderaannemer) is in het bezit van alle noodzakelijke en van toepassing zijnde wettelijke certificeringen.
Eisen 'Rapportages, KPI's en overleg'	
34.	Zuyd wenst twee keer per jaar een managementrapportage, per locatie. Deze wordt in 1 april en 1 oktober beschikbaar gesteld aan de contractmanager. In de managementrapportage staat minimaal opgenomen: - Status van de te onderhouden keukenapparatuur; - Indicatie van te verwachten reparaties; - Onderbouwd voorstel voor vervangingen; - Beoordeling en voortgang kritische prestatie indicatoren (inclusief specifieke rapportages t.a.v. de KPI's, zoals storingen van melding t/m afhandeling); - Klachten en afhandeling. Lay-out rapportage alsmede definitieve uitwerking vindt plaats in overleg met Zuyd.
35.	Er vindt minimaal halfjaarlijks overleg tussen vaste contactpersoon van inschrijver en contractmanager van Zuyd, afgestemd op frequentie van managementrapportages, en indien nodig op verzoek van Zuyd frequenter. Tijdens het overleg komt minimaal aan de orde: - Voorgang werkzaamheden; - Managementrapportage; - Beoordeling en voortgang op de KPI's; - Tekortkomingen, verbetervoorstellen en beheersmaatregelen. Verslaglegging wordt gemaakt door inschrijver en wordt binnen 5 werkdagen digitaal aan Zuyd verstrekt.
36.	Conform het gestelde in hoofdstuk 4 van Beschrijvend Document deel A, vindt prestatie monitoring plaats conform KPI's. Opdrachtnemer rapport halfjaarlijks met de managementrapportage, middels specifieke rapportages, over iedere KPI afzonderlijk en levert voldoende informatie aan voor Zuyd om de status van de KPI te kunnen beoordelen. Opdrachtnemer gaat akkoord met deze systematiek door het doen van een inschrijving.
Categorie: Organisatie opdrachtnemer	
37.	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Zuyd fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de raamovereenkomst. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Zuyd en de gemaakte afspraken.
38.	Voor zover in de aanbestedingsstukken niet anders is vermeld, zijn van toepassing de overheidsvoorschriften, als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen, besluiten en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Dienst Milieuzaken en dergelijke. Naast de relevante NEN-normen zijn van toepassing de NPR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Van kracht zijn de laatst geldende uitgaven. Opdrachtnemer werkt minimaal (niet-limitatief) conform de volgende voorschriften: - NEN 3140 - NEN 378 - F-gassenbesluit - PED 97 / 23 EG - Veiligheid, o.b.v. de geldende (NEN)normen en voorschriften (o.a. hygiëncode, VENECA, etc.)
39.	Bij het uitvoeren van werkzaamheden wordt op geen gebruik gemaakt van de capaciteit van personeel van Zuyd Hogeschool, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van Zuyd.
40.	Zuyd kan zonder opgave van reden verzoeken om inzet van andere medewerkers dan die door de opdrachtnemer bij Zuyd Hogeschool te werk worden gesteld.

	Indien door Zuyd Hogeschool noodzakelijk wordt geacht kan een medewerker met onmiddellijke ingang de toegang tot de gebouwen en terreinen worden ontzegd.
41.	Het is opdrachtnemer niet toegestaan reclame-uitingen aan te brengen op de gebouwen, terreinen of installaties van Zuyd Hogeschool.
42.	Medewerkers (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) dienen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden gekleed te zijn in bedrijfskleding, welke is voorzien van een bedrijfslogo.
43.	Medewerkers (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) op locatie van Zuyd dienen zich te allen tijde, voor het betreden van het gebouw en terrein, te melden bij de centrale balie. Bij het verlaten van het gebouw en terrein dienen de medewerkers van opdrachtnemer zich af te melden bij de contactpersoon.
44.	Zaken die door Zuyd Hogeschool in bruikleen gegeven worden (sleutels, magneetkaart, e.d.) dienen bij het verlaten van het gebouw te worden ingeleverd bij de Servicedesk. Bij niet correct handelen door opdrachtnemer zullen de kosten van de consequenties van dit handelen op opdrachtnemer worden verhaald.
45.	Medewerkers (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid op te volgen. Bij het niet-naleven van aanwijzingen en/ of veiligheidsvoorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/ of schade bij opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerkers het verdere verblijf bij Zuyd worden ontzegd.
46.	Als inschrijver gebruik maakt van onderaannemers blijft inschrijver te allen tijde verantwoordelijk voor het personeel en de uitgevoerde werkzaamheden van de onderaannemers.
47.	Als inschrijver gebruik maakt van onderaannemers dient te allen tijde de facturen door inschrijver verstuurd te worden naar Zuyd.
48.	Als inschrijver gebruik maakt van onderaannemers dient te allen tijde de communicatie met Zuyd via de vaste contactpersoon van inschrijver te lopen.
49.	In geval van een calamiteit treedt het bedrijfsnoodplan van Zuyd Hogeschool in werking. In dit noodplan zijn de taken, verantwoordelijkheden en chain of command vastgelegd. Opdrachtnemer is gehouden alle noodzakelijke opdrachten en taken uit te voeren (direct dan wel indirect) aangestuurd door het crisisteam van Zuyd Hogeschool. Indien nodig en voor zover de situatie dit vraagt wordt de inzet van medewerkers (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) aangepast. Vanaf het moment dat de calamiteit is opgelost, gelden weer de prestatie-eisen zoals opgenomen in dit document. Direct na opdrachtverlening treedt Zuyd Hogeschool in overleg met opdrachtnemer over het bedrijfsnoodplan.
50.	Bij ziekte en/ of vervanging van personeelsleden van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De opdrachtnemer dient continuïteit en kwaliteit te waarborgen.
51.	Medewerkers (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) hebben een op de werkzaamheden afgestemde opleiding gevolgd en zijn op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen. Ter bewijsvoering overlegt opdrachtnemer op verzoek van Zuyd bewijsstukken dat betreffende personeel een afgestemde opleiding heeft gevolgd.

52.	Zuyd stelt geen PBM's, hulpmaterialen, gereedschappen, ladders e.d. ter beschikking. Medewerkers (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) dienen deze zelf mee te nemen en ervoor te waken dat zij voldoen aan de vigerende besluiten inzake arbeidsmiddelen etc.
53.	Medewerkers van opdrachtnemer (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) zijn bekend met de ARBO wetgeving en treft de voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen.
54.	Elke medewerker (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) is in staat zich te allen tijde te kunnen legitimeren op grond van een geldig legitimatiebewijs.
55.	Medewerkers (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) mogen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden enkel gebruik maken van de faciliteiten die zijn afgestemd met de locatieverantwoordelijke.
56.	Medewerkers (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) dienen zich te conformeren aan de huisregels van Zuyd (na gunning verstrekt aan opdrachtnemer).
57.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) duidelijk zijn geïnstrueerd over praktische werkafspraken en huisregels.
58.	Alle medewerkers (dan wel van opdrachtnemer of van onderaannemers) dienen minimaal de Nederlands taal in woord te beheersen.
Categorie: Financieel	
59.	De aangeboden tarieven zijn in euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief btw.
60.	Zuyd betaalt een vast bedrag per jaar voor een NEN3140 keuring, waarin de volledige scope, incl. alle werkzaamheden, voorrijkomsten en personeelskosten alsmede de kosten voor vervangingen klein materieel. T.b.v. correctief onderhoud: vaste voorrijkosten, personeelskosten, inzicht in opslagtarief onderdelen etc. ook opnemen.
61.	De door de inschrijver aangeboden bedrag voor onderhoud en de tarieven voor preventief onderhoud zijn 'all-in', dat wil zeggen incl. alle kosten. Zoals bijvoorbeeld (niet-limitatief): salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, kosten voor onderdelen, testkosten, kosten van keuringen, certificatie, verzekeringen, reis- en verblijfkosten, verpakings-, transport en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, rapportages, etc.
62.	Inschrijver gaat akkoord met het aanleveren van e-facturen middels een XML-bestand (bij voorkeur in UBL 2.1 formaat) of via PEPPOL. Indien Inschrijver e-facturen wenst aan te bieden middels een .XML-bestand zullen vooraf, in samenwerking met de Functioneel Beheerder(s) van Zuyd Hogeschool, één of meerdere testfacturen ter validatie worden aangeboden.