

Bijlage A – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding bewegwijzering

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave.....	2
1 Algemene eisen.....	3
2 Eisen communicatie, rapportage en prestatiemeting	3
3 Eisen aan de uitvoering	6
3.1 Nadere gunning.....	6
3.2 Technische eisen.....	6
3.3 Eisen aan Leveringen	8
3.4 Eisen aan plaatsing van Producten.....	8
4 Eisen financieel.....	10
5 Eisen inzake de implementatie van de overeenkomst.....	10
6 Exit plan	11

1 Algemene eisen

E 1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de gestelde voorwaarden, (concept) Raamovereenkomst, condities en eisen zoals beschreven in de Aanbestedingstukken.
E 2.	Er geldt geen afnameverplichting onder de Raamovereenkomst voor het CBR.
E 3.	Inschrijver is in staat om de gevraagde Producten en Diensten landelijk te leveren.
E 4.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en actuele normen op het gebied van Arbo en milieu.
E 5.	Indien relevante wet- en regelgeving en CAO afspraken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met het CBR passende maatregelen te treffen.
E 6.	De Opdrachtnemer zal alle wettelijke veiligheidsvoorschriften en/of overheidsvoorschriften betreffende veiligheid en alle reglementen die van toepassing zijn in de objecten van de Opdrachtgever in acht nemen.
E 7.	Voor het maken van foto's, films of video-opnamen en dergelijke van de werkzaamheden uitgevoerd door Opdrachtnemer onder de Raamovereenkomst, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit in deze, is de schriftelijke toestemming vooraf van het CBR noodzakelijk.
E 8.	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van het CBR in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van het CBR.
E 9.	Zowel tijdens als na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van het CBR in de ruimste zin van het woord en draagt hij ervoor zorg dat ook zijn personeel, onderaannemers, (toe)leveranciers zich aan deze verplichting zullen houden.
E 10.	Door Inschrijving verklaard Opdrachtnemer naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de Raamovereenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Opdrachtnemer verklaard in het bijzonder dat: a) de Opdrachtnemer en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de Opdrachtnemer en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) de Opdrachtnemer geen (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de Opdrachtnemer én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.

2 Eisen communicatie, rapportage en prestatiemeting

E 11.	Opdrachtnemer heeft een single point of contact aangesteld op tactisch niveau als
--------------	---

	aanspreekpunt die telefonisch en per e-mail bereikbaar is tijdens de uitvoering van de Opdracht. De communicatie- en overlegstructuur vindt tussen het CBR en Opdrachtnemer plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen en de frequenties. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen het CBR en Opdrachtnemer. Het CBR wil inspraak bij de inzet en eventueel vervanging van sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer en bij invulling van de rol van de accountmanager. <table><tr><th>Niveau</th><th>Frequentie (minimaal)</th><th>Deelnemer(s) Opdrachtnemer</th><th>Deelnemer(s) het CBR</th><th>Onderwerpen</th></tr><tr><td>Operationeel</td><td>Per project</td><td>Projectleider Opdrachtnemer</td><td>Projectleider CBR</td><td>Voortgang operationele Dienstverlening Incidentenafhandeling Planning</td></tr><tr><td>Tactisch</td><td>Eén keer per kwartaal</td><td>Accountmanager Opdrachtnemer</td><td>Contractmanager</td><td>Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren Evaluatie samenwerking Facturering Voortgang Issues en incidenten Verbetervoorstellen/klanttevredenheid</td></tr><tr><td>Strategisch</td><td>Eén keer per jaar</td><td>Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer</td><td>Manager I&FZ, en contractmanager</td><td>(Organisatie) ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Formele wijzigingen contractstatus</td></tr></table>	Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) het CBR	Onderwerpen	Operationeel	Per project	Projectleider Opdrachtnemer	Projectleider CBR	Voortgang operationele Dienstverlening Incidentenafhandeling Planning	Tactisch	Eén keer per kwartaal	Accountmanager Opdrachtnemer	Contractmanager	Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren Evaluatie samenwerking Facturering Voortgang Issues en incidenten Verbetervoorstellen/klanttevredenheid	Strategisch	Eén keer per jaar	Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Manager I&FZ, en contractmanager	(Organisatie) ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Formele wijzigingen contractstatus
Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) het CBR	Onderwerpen																	
Operationeel	Per project	Projectleider Opdrachtnemer	Projectleider CBR	Voortgang operationele Dienstverlening Incidentenafhandeling Planning																	
Tactisch	Eén keer per kwartaal	Accountmanager Opdrachtnemer	Contractmanager	Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren Evaluatie samenwerking Facturering Voortgang Issues en incidenten Verbetervoorstellen/klanttevredenheid																	
Strategisch	Eén keer per jaar	Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Manager I&FZ, en contractmanager	(Organisatie) ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Formele wijzigingen contractstatus																	
E 12.	In de eerste maanden van het contract zal de overlegfrequentie op tactisch niveau intensiever zijn dan aangegeven in bovenstaande tabel. In het implementatieplan zal dit nader worden uitgewerkt.																				
E 13.	Het CBR is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.																				
E 14.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt voor elk overleg, op elk niveau. Het CBR deelt mede of het de schriftelijke vastlegging accordeert en, zo niet, welke wijzigen dienen te worden aangebracht.																				
E 15.	De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur: • Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; • Tactisch niveau escaleert altijd op strategisch niveau. Als er een geschil is ontstaan, zal indien passend de escalatiestructuur, zoals hierboven beschreven, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Bij overschrijding van fatale termijnen of wanneer er sprake is van een andere situatie waarbij direct verzuim optreedt hoeft het CBR bovenstaande escalatiestructuur niet te doorlopen. Als het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil is op strategisch niveau geëscaleerd, dan wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering..																				
E 16.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kwaliteits- en risicomanagement, waarbij het CBR controleert of de Opdrachtnemer dit uitvoert conform de eisen uit de Aanbestedingsstukken. Ondanks dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het kwaliteits- en risicomanagement zal Opdrachtgever zelf ook de kwaliteit van de Dienstverlening op verschillende manieren meten om het kwaliteits- en risicomanagement van Opdrachtnemer te valideren. Denk hierbij aan bijvoorbeeld kwaliteitsaudits. Resultaten worden besproken tijdens een tactisch overleg. Om de objectiviteit te waarborgen worden de metingen vooraf niet kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer. Het CBR informeert de Opdrachtnemer over de behaalde resultaten.																				

	De score geeft input voor een eventuele verlenging van de contractduur of een ontbinding van de Overeenkomst.
E 17.	Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Opdrachtnemer periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract. Deze managementinformatie wordt aangeleverd op drie manieren: • Elk kwartaal tactische managementrapportages voor de contractmanager. • Elk jaar een jaarrapportage voor de contractmanager en Manager I&FZ. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie). De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de tactische managementrapportages zijn: • Algemeen (denk hierbij aan: volumes, verbeterpunten, planning et cetera); • Kwaliteit van de desbetreffende Dienstverlening (denk hierbij aan: beleving, aantal en soort meldingen, afwijkingen resultaatafspraken, knelpunten en bijbehorende oplossingen, et cetera); • Financieel (denk hierbij aan: facturatie, openstaande facturen, meer- en minderwerk, et cetera); • Acties en verbeterpunten; • Overzicht klachten en meldingen; • Planning. De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de jaarrapportages zijn: • Ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer; • Trends en ontwikkelingen branche; • Communicatie en samenwerking; • Terugblik en vooruitblik op de samenwerking; • Samenvatting omzetonwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar; • Uitkomsten KPI metingen over het jaar.
E 18.	Het CBR heeft Kritische Succes Factoren (KSF) opgesteld voor deze Opdracht: Overkoepelend: • Operational excellence; • Resultaatgerichte samenwerking; • Duurzaamheid. Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken. De KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld. In sommige gevallen is hiervoor al een voorzet gedaan en vormt deze voorzet het uitgangspunt tenzij het CBR akkoord is met een afwijking hiervan. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Opdrachtnemer conformeert zich aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage O. Het KPI-model wordt in de implementatiefase definitief gemaakt. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd. Het CBR behoudt zich daarnaast het recht om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen CBR en Opdrachtnemer, waarbij het CBR de doorslaggevende stem heeft.

3 Eisen aan de uitvoering

Het CBR vertrouwt erop dat Opdrachtnemer zijn expertise en ervaring aanwendt om de kwaliteit van de producten en Dienstverlening te kunnen garanderen. Om al vanaf de eerste dag van de samenwerking bepaalde verwachtingen helder te hebben, volgt hieronder een overzicht van algemene (minimale) eisen bij het uitvoeren van de Opdracht. Deze eisen zijn de basis van de Dienstverlening. Het CBR heeft de verwachting dat over deze eisen bij uitvoering van de Overeenkomst minimaal inhoudelijk contact is en het CBR maximaal ontzorgd wordt.

3.1 Nadere gunning

E 19.	Na afsluiting van de Raamovereenkomst kan het CBR nadere opdrachten verstrekken aan de Opdrachtnemer. Dit vindt plaats door uitvoering van een offerteprocedure. Het CBR stuurt een offerteaanvraag naar de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht om binnen 5 Werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag een offerte uit te brengen. Aan het verkrijgen van een offerte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Doormiddel van een schriftelijke goedkeuring van de offerte door het CBR vindt de nadere gunning / opdrachtverstrekking plaats.
E 20.	Offertes zijn voorzien van een opengewerkte calculatie, dit is ook van toepassing op werkzaamheden van onderaannemers: - Leveringen / diensten van onderaannemers zijn voorzien van een factuur of offerteopgave van Opdrachtnemer. - Alle prijsopgaven op regelniveau worden verstrekt in het format: eenheid x stuksprijs x aantal = subtotaal. - Indien gewenst tekeningen van Producten en locatie tekeningen. Offertes zijn zover mogelijk uitgesplitst om het CBR maximale transparantie te verstrekken.
E 21.	Indien het CBR een nadere opdracht uitvraagt, die niet of niet tijdig door de Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd, dan is het CBR gerechtigd om deze uit te laten voeren door derden.

3.2 Technische eisen

E 22.	De Producten dienen te voldoen aan de huisstijlrichtlijnen van het CBR en de technische specificaties zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken.
E 23.	Het CBR behoudt zich het recht voor om kosteloos correcties te eisen indien zij van mening is dat de uiteindelijk kwaliteit niet overeenkomt met de in het PVE uitgevraagde technische specificaties.
E 24.	Opdrachtnemer beheert al de aangeleverde en gevraagde digitale informatie, data, tekeningen en documenten van het CBR en houdt de informatie actueel. Aan het einde van de overeenkomst draagt Opdrachtnemer de dan actuele digitale informatie, data, tekeningen en documenten over aan het CBR.
E 25.	Het intellectueel eigendom van alle te ontwikkelen/te produceren informatie, data, tekeningen en documenten, gerelateerd aan het CBR, met betrekking tot deze Opdracht is in handen van het CBR. Bovenstaande geldt ook voor alle door Opdrachtnemer (of in opdracht van Opdrachtnemer) geproduceerde en/of beheerde informatie gedurende de looptijd van de Opdracht.
E 26.	De Opdrachtnemer dient bij de productie van de Producten een controle uit te voeren op de door het CBR aangeleverde technische specificaties. De controle heeft in ieder geval betrekking op: - A. Compleetheid: zijn alle noodzakelijke gegevens en middelen aanwezig. - B. Technische specificaties: voldoen de documenten en bestanden aan technische (vorm)eisen. - C. Juistheid: is het aangekondigde document en de juiste versie ontvangen.
E 27.	Opdrachtnemer geeft minimaal 2 jaar garantie op de geleverde producten en diensten conform de Europese richtlijn Koop en garantie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Producten en geeft minimaal garantie op de volgende onderdelen:

	- het Product als geheel; - het gebruikte materiaal, inclusief kleurechtheid; - de afzonderlijke onderdelen en het goed functioneren daarvan; - de constructie; - een deugdelijke montage en plaatsing; - volgens montagetekeningen gemonteerd. Niet onder de garantie vallen gebreken c.q. gebrekkig functioneren ten gevolge van: - normale slijtage - molest
E 28.	Opdrachtnemer garandeert dat de Producten voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan zijn gesteld en vrij zijn van welke gebreken dan ook.
E 29.	Garanties worden verstrekt door Opdrachtnemer aan het CBR, ongeacht of uitvoering door een onderaannemer worden uitgevoerd.
E 30.	Alle gebreken welke tijdens de garantieperiode ontstaan worden door Opdrachtnemer van de bewegwijzering kosteloos hersteld.
E 31.	De toegepaste materialen van de Producten dienen gedurende een langere tijd kleurecht te zijn. Binnen vijf jaar mag geen zichtbare verkleuring optreden.
E 32.	Voor de constructie van de Producten doet de Opdrachtnemer een voorstel waarbij de volgende aspecten van belang zijn: • het moet mogelijk zijn om het gehele Product te verwijderen en te vervangen; • het moet mogelijk zijn om, indien van toepassing, een afzonderlijk tekstpaneel te verwijderen en te vervangen; • er worden zoveel mogelijk blinde bevestigingen toegepast. Wanneer bevestigingen 'in het zicht' zijn, worden er bevestigingsmethoden toegepast waar speciaal gereedschap voor nodig is; • het aantal bevestigingsmiddelen moet beperkt worden; • de constructie moet niet kieren; • de vormgeving en uitstraling van de borden komt overeen met de ontwerpen in de bijlages van het Beschrijvend document; • Het ontwerp dient zoveel mogelijk vrij te zijn van scherpe randen in verband met snijgevaar; • Bij wandbevestiging dienen borden naadloos te worden bevestigd, zodat vuilopslag op de rand voorkomen wordt
E 33.	De Opdrachtnemer maakt een werktekening van de constructie die zij willen toepassen. Worden er tijdens het productieproces wijzigingen in de constructie aangebracht dan gebeurt dat in overleg met het CBR. Deze wijzigingen worden in de constructietekeningen doorgevoerd zodat bij oplevering van het werk de specificaties van de tekeningen overeenkomen met de uiteindelijk geplaatste Producten. De constructietekeningen gemaakt voor de productie van de verschillende Producten worden eigendom van het CBR.
E 34.	Alle onderdelen van Producten moeten minimaal voor 5 jaar na-leverbaar zijn vanaf het moment van levering. Onderdelen moeten in de oorspronkelijk geleverde kleur worden geleverd.
E 35.	De Opdrachtnemer maakt bij de vervanging van onderdelen altijd gebruik van onderdelen van minimaal hetzelfde type en fabricaat. Indien het niet mogelijk is om gebruik te maken van onderdelen van hetzelfde type en fabricaat, omdat deze niet meer leverbaar zijn of omdat er kwalitatief betere/duurzamere/goedkopere alternatieven beschikbaar zijn, brengt de Opdrachtnemer het CBR hiervan op de hoogte voordat de werkzaamheden door Opdrachtnemer worden verricht. Het CBR dient altijd vooraf zijn goedkeuring te geven voor het gebruik van alternatieven.
E 36.	Van Producten wordt een montage-instructie en onderhoudshandleiding door de Opdrachtnemer geleverd.

3.3 Eisen aan Leveringen

E 37.	Het CBR kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de contactpersonen, bestelpunten en afleveradressen kosteloos wijzigen/aanvullen.
E 38.	Opdrachtnemer dient leveringen: - Vooraf aan te kondigen onder vermelding van datum(Opdrachtbevestiging); - Binnen de openingstijden van de betreffende locaties af te leveren (in ieder geval tussen 08.00 en 16.00 uur) - In geen geval buiten het pand af te leveren; - Die manco, dan wel beschadigd zijn, binnen 1 werkdag kosteloos te vervangen en de logistieke afhandeling hiervan zelf te regelen; - Indien Opdrachtnemer levert op pallets, dienen deze pallets niet groter te zijn dan Europallets. De gebruikte Europallets worden op verzoek en zonder additionele kosten direct na aflevering, of bijeen volgende aflevering, mee retour genomen bij de betreffende deellocatie; - Het aanbieden van de levering op tijden dat de locatie(s) van het CBR voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor een vergoeding, mits een andere levertijd is overeengekomen; - Voor Europallets wordt geen statiegeld vergoed.
E 39.	De Producten worden binnen 10 werkdagen geleverd na bestelling.
E 40.	Leveringen vinden plaats op vooraf overeengekomen locaties en ruimten van het CBR. Dit varieert van aflevering in het centrale magazijn tot en met aangewezen locaties elders in het land.
E 41.	Er dient altijd conform bestelde hoeveelheid geleverd te worden.
E 42.	Opdrachtnemer dient bij elke zending een pakbon mee te zenden. De paklijst bevindt zich, duidelijk zichtbaar, aan de buitenzijde van de zending. Op de paklijst staat vermeld: - Naam en afdeling Besteller - Datum bestelling - Bestelnummer - De productnaam/ omschrijving van de artikelen waaruit de levering bestaat - Het geleverde aantal(len) verpakkingseenheden - Het afleveradres/ de afleverlocatie Het CBR heeft het recht aanvullende informatie op de pakbon te wensen
E 43.	De Opdrachtnemer garandeert dat hij voldoende hulpmiddelen tot zijn beschikking heeft om de bestellingen in huis af te leveren. Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat de locaties van het CBR goed bereikbaar zijn.

3.4 Eisen aan plaatsing van Producten

E 44.	Opdrachtnemer regelt (indien van toepassing) tijdig de wettelijke vergunningen en ontheffingen die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten van de vergunning zijn voor rekening van het CBR.
E 45.	Voor het plaatsen van Producten kan niet altijd worden uitgegaan van een vlakke ondergrond waarin gegraven kan worden zonder obstakels zoals puin, boomwortels, kabels, tegels, asfalt, klinkers, e.d. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorkomen van graafschade, indien van toepassing, door het doen van een 'Klic' (Kabel en Leiding Incidenten Centrum) melding, waarbij de kosten voor de melding voor het CBR zijn.
E 46.	De plaatsing van Producten dient maximaal 4 weken na opdrachtverstrekking te worden uitgevoerd.
E 47.	De Opdrachtnemer neemt één week voor aanvang van de geplande werkzaamheden contact op met de betreffende contactpersoon van het CBR om de afspraak af te stemmen. Hierbij dient Opdrachtnemer aan te geven welke persoon de werkzaamheden komt uitvoeren en worden nadere afspraken gemaakt over toegang en eventuele andere voorzorgsmaatregelen. Indien een bezoek niet tijdig is afgestemd met de betreffende contactpersoon van het CBR, kan de toegang tot het gebouw worden geweigerd. Eventuele gemaakte kosten kunnen dan niet in rekening worden gebracht.

E 48.	De Opdrachtnemer meldt zich bij aanvang van de werkzaamheden op de Locatie aan bij de receptie en contactpersoon van het CBR en meldt zich hier bij afronding van de werkzaamheden ook weer af. De werkzaamheden mogen pas worden uitgevoerd na goedkeuring door het CBR.
E 49.	Op de locatie van het CBR dient het personeel van Opdrachtnemer in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs en dient zich op verzoek te kunnen legitimeren.
E 50.	Werkzaamheden dienen in de regel aaneengesloten op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur te worden uitgevoerd. Uitgangspunt hierbij is het voorkomen dan wel minimaliseren van hinder en (geluids)overlast voor gebruikers en bezoekers van de gebouwen. Bij de theorie-examenlocaties dienen de werkzaamheden zoveel mogelijk buiten de gebruikelijke kantooruren uitgevoerd te worden of zal aansluiting gevonden moeten worden bij de momenten dat de examens uitgeroosterd zijn. Opdrachtnemer stelt in dergelijke situaties altijd in goed overleg met de verantwoordelijke contactpersoon van het CBR passende uitvoeringstijdstippen voor.
E 51.	Diensten worden uitgevoerd binnen de overeengekomen tijdsperiode. Als prestatieverklaring van de levering dient binnen 2 werkdagen een scan te worden verstrekt van de getekende werkbon, voorzien van het adres van de locatie, datum, een korte omschrijving van de werkzaamheden, geleverde Producten, het aantal bestede uren en prijzen. Deze scan wordt digitaal beschikbaar gesteld aan de verantwoordelijke contactpersoon van het CBR.
E 52.	Het in de opdracht door Opdrachtnemer in te zetten personeel waaronder mede verstaand personeel van onderaannemers dient vakbekwaam en gekwalificeerd te zijn om de uitvoering van de werkzaamheden te verrichten. Zij kennen de procedures, werkmethodeken en processen van de te gebruiken materialen, machines en middelen. Al het personeel dat wordt ingezet in de uitvoering van de werkzaamheden dient in elke geval te beschikken over een VOG- en VCA certificaat. Daarnaast dient het personeel de vereiste opleidingen en ervaring te hebben die noodzakelijk zijn voor de specifieke uit te voeren werkzaamheden. Opdrachtnemer dient de betreffende certificaten en verklaringen op eerste verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever te verstrekken.
E 53.	De Wet arbeid vreemdelingen (Wav) verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren, in verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van personeel zonder werkvergunning zoals gesteld in de Wav. Opdrachtnemer is bekend met de bepalingen van de Wav en voldoet aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen en dient de daartoe benodigde controles uit te voeren. Opdrachtnemer is ter zake van eventuele onderaannemers volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart het CBR voor de gevolgen van het niet nakomen van verplichtingen op grond van de Wav.
E 54.	Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal voldoende voor het uitvoeren van de Dienstverlening. Deze beheersing dient te zijn in woord en geschrift, overeenkomend met het niveau van de functie.
E 55.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar personeel waaronder mede verstaand personeel van onderaannemers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden zich representatief zullen gedragen en communiceren, met fatsoenlijke en schone werkkleding (voorzien van een bedrijfslogo) en een servicegerichte instelling.
E 56.	Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever direct te rapporteren inzake (bijna-) ongevallen tijdens of ten gevolge van de uitvoering van werkzaamheden.
E 57.	Opdrachtnemer heeft de plicht schade aan personen/en of zaken, gesignaleerd door personeel van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door personeel van Opdrachtnemer, hieronder mede verstaand personeel van onderaannemers, direct te melden aan de Opdrachtgever,.
E 58.	De Opdrachtnemer zal zich houden aan de huisreglementen die geldig zijn op de locatie.
E 59.	De Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of breuk van enig gereedschap, werktuig of hulpmiddel van de Opdrachtnemer tijdens gebruik en achterlaten.

E 60.	Indien er gebruik wordt gemaakt van speciaal gereedschap ten behoeve van de te verrichten werkzaamheden, dient het gebruik van speciaal gereedschap onderdeel te zijn van de aanbidding. Als er door Opdrachtnemer wordt gekozen voor het bevestigen middels speciaal gereedschap dan dient dit speciaal gereedschap ook op de locatie achtergelaten te worden.
E 61.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en conform wet- en regelgeving afvoeren van vrijkomende materialen.
E 62.	Opdrachtnemer levert het werkterrein schoon, veilig en bereikbaar op.

4 Eisen financieel

Het CBR wil graag samenwerken met een Opdrachtnemer die alle financiële procedures naleeft. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich in ieder geval conformeert aan onderstaande eisen naast de eisen zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de Raamovereenkomst:

E 63.	De Producten uit het basisassortiment worden geleverd / Dienstverlening wordt verricht tegen de prijzen en tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer in Bijlage L – Prijzenblad.
E 64.	Producten / Diensten die niet in het basisassortiment vallen worden geleverd / verricht tegen marktconforme prijzen. Opdrachtnemer levert doormiddel van een transparante berekening inzicht in de prijsopbouw om zo de marktconformiteit aan te tonen. Opdrachtnemer dient akkoord te geven op de prijzen. Het staat Opdrachtgever te allen tijde vrij om de Producten en Diensten die niet het basisassortiment vallen buiten de Raamovereenkomst bij derden te bestellen.
E 65.	Alle ingediende prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten te zijn (ook wel aangeduid als "all-in" prijzen), zoals onder meer: voorrijkosten, parkeerkosten, transportkosten etc. De op te geven prijzen zijn vast en mogen uitsluitend (jaarlijks) geïndexeerd worden conform artikel 4.2 uit de (concept) Raamovereenkomst (Bijlage b). Het is Opdrachtnemer niet toegestaan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanvullende kosten in rekening te brengen of prijswijzingen door te voeren buiten de indexering, tenzij anders overeengekomen en enkel met expliciete schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst op deze kosten-/prijswijzingen.
E 66.	In geval van dreigend meer- en/of minderwerk, stellen partijen elkaar daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

5 Eisen inzake de implementatie van de overeenkomst

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

E 67.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de opdracht. De implementatie dient te worden uitgevoerd overeenkomstig het door de Opdrachtnemer bij de Inschrijving in te dienen implementatieplan. Dit plan wordt in de implementatieperiode verder uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is. Het CBR dient akkoord te gaan met de inhoud van het implementatieplan.
E 68.	Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatie- en transitieperiode effectief gemanaged. De implementatiemanager is het aanspreekpunt voor zowel het CBR als de latende

	dienstverleners. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van gelijksoortige contracten.
E 69.	Gedurende de implementatie- en transitieperiode zal, wekelijks of zo vaak als dat nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse actoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
E 70.	De Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van dienstverlening aan het CBR tijdens de implementatie- en transitieperiode niet worden verstoord.

6 Exit plan

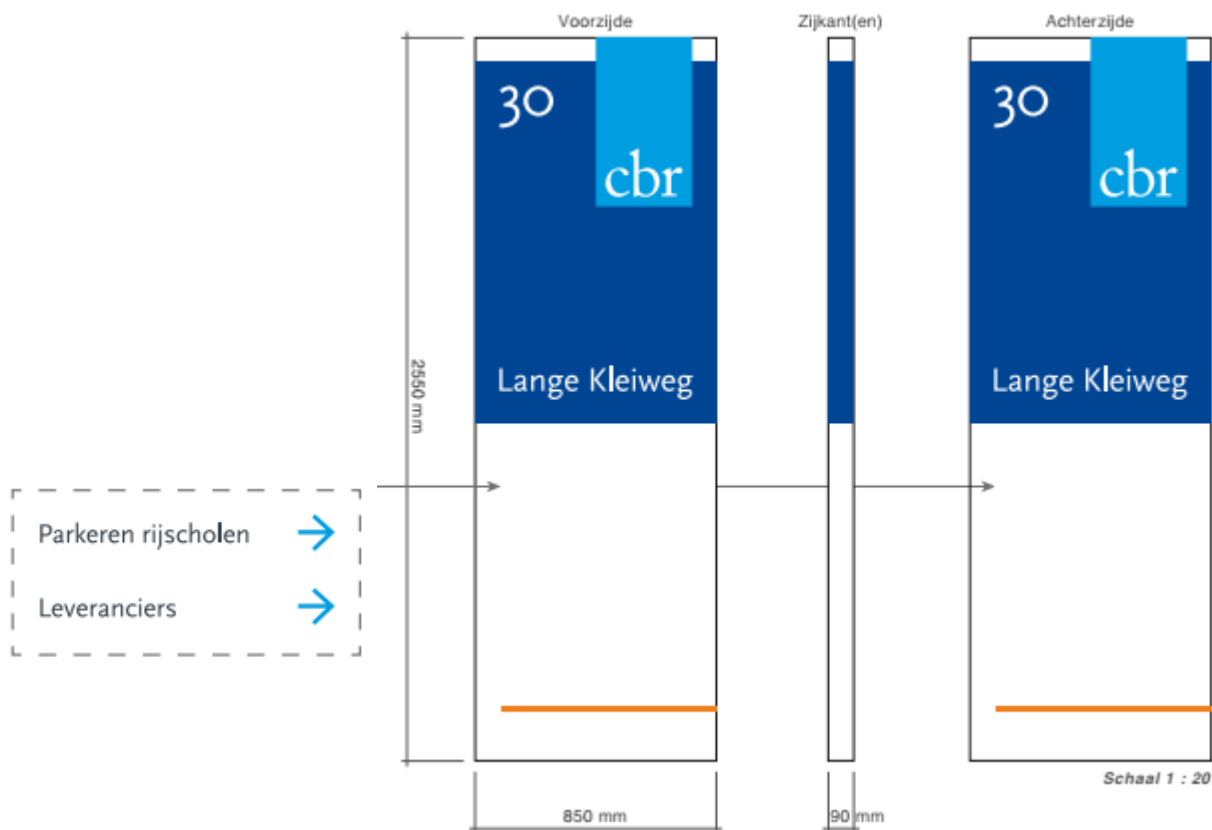
Het CBR streeft ernaar een succesvolle, langdurige samenwerking aan te gaan met Opdrachtnemer. Mochten het CBR en Opdrachtnemer toch afscheid van elkaar nemen, wanneer de looptijd van de Raamovereenkomst verstreken is, dan wel wanneer de Raamovereenkomst tussentijds wordt beëindigd, dan zijn duidelijke afspraken hierover van groot belang. Om deze reden heeft het CBR basis eisen opgesteld. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer.

E 71.	De exit regeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Raamovereenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exit regeling en stelt Opdrachtnemer een transitie manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.
E 72.	Tijdens de overgang naar de nieuwe leverancier bij contractbeëindiging is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit PvE. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande nader opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hierover dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming te bereiken.
E 73.	Bij einde Raamovereenkomst wordt door een door Opdrachtnemer aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan voordat overdracht van Dienstverlening plaatsvindt. Eventuele constatering van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde Dienstverlening worden voor overdracht door of voor rekening van Opdrachtnemer opgelost.
E 74.	Op locatieniveau wordt een exit rapport beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn.

Bijlage 1 - Specificaties bewegwijzering buiten

Entreezuil

Basis ontwerp conform standaard ontwerp CBR:



Sandwich beplating vlakke zuil

Type: aluminium sandwichpaneel wit gevouwen, dikte 3 mm
 met doorlopende staanders 700 onder maaiveld
 Afmeting: 850 x 2550 x 90 mm (bxhxd)
 Belettering: full colour MPI2003 met mat laminaat

Full colour belettering ten behoeve van verwijzingen:

Belettering: full colour MPI2003 met mat laminaat

Vlaggenmast

Type: baniermast

Uitvoering: conisch, afmetingen 115-65mm Ø

Lengte: 6 meter

Wanddikte: 6 mm

Materiaal: polyester, glasvezelversterkt

Kleur: wit gepigmenteerd

UV- bestendig

Roterende mastknop, plat, kleur: wit

Voorzien van banieruithouder, bevestigingsringen en contragewicht

Bevestigingswijze: nastelbaar kantelanker, thermisch verzinkt

Banier "CBR"

Afmeting: 300 x 100 cm (hxb)

Materiaal: polyester

Dikte: 160 gram/m²

Brandvertragendheidsklasse: B1

Type bedrukking: zeefdruk, 2 kleuren

UV bestendig

Wasbaar

Random gezoomd, voorzien van 50 mm band, kunststof haken en open zoom tbv banierophouder

Bord logo "CBR"

Kleuren: conform handboek CBR

Afmetingen: situatie afhankelijk, conform handboek CBR (indicatie 400 x 600 mm)

Materiaal: aluminium, voorzien van full color plakfolie

Bevestiging: situatie afhankelijk, verlijmd of geschroefd

Folie logo "CBR"

Kleuren: conform handboek CBR

Afmetingen: situatie afhankelijk, conform handboek CBR (indicatie 400 x 600 mm)

Materiaal: full color plakfolie

Bevestiging: geplakt