

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
a-e-1	Akkoordverklaring Inschrijver gaat akkoord met betrekking tot het uitvoeren van de in de aanbestedingsleiddraad (en daaraan verbonden bijlagen) beschreven Opdracht en conformeert zich aan het hierin gestelde.
a-e-2	Implementatie Opdrachtnemer dient zich in te spannen om de implementatie van de overeenkomst goed te laten verlopen. Opdrachtnemer heeft tussen september 2023 tot en met december 2023 de gelegenheid om voorbereidingen te treffen voor de start van de dienstverlening. Hierbij kunt u onder andere denken aan het inregelen van de storingsdienst en het inventariseren van de te onderhouden installaties of blusmiddelen. Het daadwerkelijke onderhoud vangt aan per 1 januari 2024. Stichting ArtEZ verstrekt aan de Opdrachtnemer alle beschikbare gegevens en documenten die noodzakelijk zijn om de werkzaamheden uit te voeren.
a-e-3	Inventarisatie De gegevens die door Stichting ArtEZ beschikbaar zijn gesteld binnen de Calculatiebladen (Bijlage 5A en 5B) zijn gebaseerd op de data die door de huidige contractanten bijgehouden is. Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid van Stichting ArtEZ om deze data gedurende de implementatie van de dienstverlening te controleren en/of inventariseren. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de elementenlijst. Op het moment dat Opdrachtnemer constateert dat de door Stichting ArtEZ aangeleverde data niet volledig of correct is, dan is het Opdrachtnemer toegestaan om Stichting ArtEZ binnen zeven maanden na aanvang van de Overeenkomst te verzoeken om de aanneemsom van het preventief onderhoudscontract aan te passen. Een aanpassing van de aanneemsom wordt pas definitief na schriftelijke goedkeuring vanuit Stichting ArtEZ. Bij het aanpassen van de aanneemsom wordt er gerekend met de eenheidsprijzen zoals geoffreerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en Stichting ArtEZ hanteren voor het vaststellen van de elementenlijst één vast ijkpunt per jaar. Dit jaarlijkse ijkpunt wordt tijdens de implementatie van de dienstverlening gezamenlijk vastgesteld.
a-e-4	Norm-, wet- en regelgeving De Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze overeenkomst conform de (Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zoals Nederlandse normen en praktijkrichtlijnen (NEN-normen) zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar deze aanbesteding betrekking op heeft. De Opdrachtnemer zal Stichting ArtEZ tijdig en juist informeren over relevante wijzigingen en/of ontwikkeling in wet- en regelgeving. De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade bij Stichting ArtEZ die voortkomt uit het niet of niet tijdig nakomen of signaleren van activiteiten op grond van normen, wetten en regels op het gebied van inspectie, keuring en onderhoud. De Opdrachtnemer dient de Arbo-wetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers van opdrachtnemer kennen de geldende huisregels en BHV-/

	calamiteitenprocedure van het gebouw waar ze werkzaam zijn. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie aan haar medewerkers m.b.t. de Arbo-wetgeving, inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien. Indien een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.
a-e-5	Onderaannemers Ingeval de Opdracht door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd met gebruikmaking van onderaannemer(s) dan wel ingeval Opdrachtnemer een beroep heeft gedaan op onderaannemer(s) dan is Opdrachtnemer niet gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst deze onderaannemer(s) zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van Stichting ArtEZ te vervangen of te wijzigen. Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst of tijdens de optie jaren alleen en met nadrukkelijke toestemming van Stichting ArtEZ van onderaannemer wijzigen. Het wisselen van een onderaannemer leidt voor Stichting ArtEZ in geen geval tot een wijziging van de prijs of de door Opdrachtnemer te leveren kwaliteit.
a-e-6	Afdrachten belastingen en premies Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van de Overeenkomst tewerkgestelde eigen, ingeleend en ingehuurd personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien Stichting ArtEZ aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer Stichting ArtEZ ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Opdrachtnemer aan een door Stichting ArtEZ aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet. Indien de Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform CAO, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de Overeenkomst.
a-e-7	Wijzigingen van installaties, voorzieningen en/of locaties Stichting ArtEZ is gerechtigd om installaties/voorzieningen uit het onderhoudscontract te verwijderen of deze eraan toe te voegen. Hetzelfde geldt voor volledige locaties, bijvoorbeeld op het moment dat Stichting ArtEZ besluit niet langer gebruik te maken van een bepaald pand. Opdrachtnemers hebben bij dergelijke ontwikkelingen geen recht op enige vorm van schadevergoeding. De kosten die door Opdrachtnemer in rekening te brengen zijn worden pro rato verrekend. Bij verbouwing of renovatie in de gebouwen van Stichting ArtEZ kan het preventief onderhoud aan installaties of voorzieningen komen te vervallen en is alleen correctief onderhoud van toepassing. Op het moment dat er nieuwe installaties of blusmiddelen aan het preventieve onderhoudscontract toegevoegd worden, dan wordt het stuks tarief voor preventief onderhoud toegepast dat door Opdrachtnemer is geoffreerd bij een vergelijkbare installatie of blusmiddel. Het te factureren maandbedrag voor het preventief onderhoudscontract mag, na schriftelijk akkoord vanuit de contractmanager van Stichting ArtEZ, aangepast worden.

Communicatie en Rapportage	
c-r-1	Vaste contactpersonen Opdrachtnemer stelt voor Stichting ArtEZ vaste contactpersonen beschikbaar op het gebied van accountmanagement, facturatie en planning. De hiervoor genoemde rollen mogen eventueel door één persoon ingevuld worden.
c-r-2	Jaaroverleg Opdrachtnemer en Stichting ArtEZ organiseren éénmaal per jaar een strategisch overleg met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening. Dit overlegmoment vindt plaats in juli of

	augustus. Tijdens dit overleg wordt in ieder geval de jaarrapportage van Opdrachtnemer besproken. De uiteindelijke invulling van het kwartaaloverleg wordt in onderling overleg tussen Stichting ArtEZ en Opdrachtnemer vastgesteld.
c-r-3	Jaarrapportage Opdrachtnemer levert éénmaal per jaar, voorafgaand aan het jaaroverleg, een jaarrapportage aan waarin het volgende wordt meegenomen: 1. Recente elementenlijst 2. Overzicht van uitgevoerde keuringen (indien van toepassing) 3. Onderhoudsrapportage (gepland versus uitgevoerd preventief onderhoud) 4. Storingen per locatie, inclusief terugkoppeling responstijd (correctief onderhoud) 5. Bijgewerkt MJOP

Commercieel	
c-o-1	Calculatieblad Inschrijver offreert met betrekking tot het uitvoeren van de Opdracht volgens het aangeboden stramien uit Bijlage 5A of 5B. De geoffreerde rekentarieven gelden bij een gunning als maximaal te hanteren tarief. De tarieven zijn "all-in" incl. materialen, middelen, reis-, verblijfkosten en parkeerkosten. Alle eventueel overige bijkomende kosten dienen bij het all-in tarieven te zijn inbegrepen. Eventuele kortingen dienen verrekend te zijn in de verrekenprijzen of (uur) tarieven. Separate kortingen worden niet geaccepteerd.
c-o-2	Preventief onderhoud De kosten voor het preventieve onderhoud zijn per element aangegeven binnen de Inschrijving. Opdrachtnemer mag geen andere kosten in rekening brengen dan opgenomen in de Inschrijving. Materialen benodigd voor de uitvoering van preventieve onderhoudswerkzaamheden zijn opgenomen in de Inschrijving. Hierbij kunt u onder andere denken (maar niet limitatief) aan smeer-/reinigingsmiddelen, bouten, moeren, signaallampjes, zekeringen, batterijen en verbruikersmiddelen.
c-o-3	Reserveonderdelen, materialen en verbruiksgoederen Indien het ten aanzien van de continuïteit van de bedrijfsvoering wenselijk is dat er reserveonderdelen op locatie op voorraad gelegd worden, dan dient dit door de Opdrachtnemer signaleerd en aan Stichting ArtEZ gerapporteerd te worden. Indien Stichting ArtEZ besluit dat er reserveonderdelen op voorraad gelegd moeten worden, dan dienen deze geregistreerd en beheerd te worden door de Opdrachtnemer. Eventuele reserveonderdelen worden en blijven eigendom van Stichting ArtEZ. De registratielijst van de beheerde reserveonderdelen dient maandelijks samen met de onderhoudsrapportage bij Stichting ArtEZ ingediend te worden.
c-o-4	Correctief onderhoud / Storingen Kosten voor correctief onderhoud worden verrekend op basis van de uurtarieven en (toeslag voor) materiaalkosten (zie eisen c-o-5 en c-o-6). Voor de uitvoering van correctief onderhoud worden drempelbedragen gehanteerd, conform het procuratieschema van Stichting ArtEZ.
c-o-5	Correctief onderhoud – Toeslag materiaalkosten – Perceel 1 Materialen die niet verbonden zijn aan het preventief onderhoud, mogen door Opdrachtnemer aan Stichting ArtEZ worden doorbelast op basis van een vast toeslagpercentage. Het vaste toeslagpercentage betreft 10%. Het opslagpercentage wordt door Opdrachtnemer toegepast boven op de inkoopprijs van het in te zetten materiaal. Eventuele kick-back fee's die Opdrachtnemer achteraf van haar toeleveranciers ontvangt dienen mede ten gunste te komen van Stichting ArtEZ.

c-o-6	Correctief onderhoud – Toeslag materiaalkosten – Perceel 2 Kosten voor vervanging van blusmiddelen (bijvoorbeeld bij verstrijken houdbaarheidsdatum) mogen door Opdrachtnemer aan Stichting ArtEZ doorbelast worden op basis van de materiaalkosten zoals geoffreerd binnen de Inschrijving.										
c-o-7	Procuratieschema – Perceel 1 Voor uitvoering van storingswerkzaamheden hanteert ArtEZ de navolgende volmachten. Hierbij geldt dat in de raming alle kosten voor de totaaloplossing verdisconteerd zitten. Het is nadrukkelijk niet toegestaan om de oplossing voor de storing op te splitsen in kleinere deeloplossingen waardoor de raming verkleind wordt. Het staat ArtEZ vrij dit proces gedurende de looptijd van de overeenkomst naar eigen inzicht te wijzigen. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Omschrijving</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verdisconteerde kosten voor de totaaloplossing van de storing en/of vervanging waaronder - niet limitatief - materialen en uurloon. Per asset.</td><td></td></tr> <tr> <td>Tot € 1000,-</td><td>De werkzaamheden mogen zonder voortijdig overleg met ArtEZ worden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient wel de melding en uitgevoerde werkzaamheden te vermelden en toe te lichten bij de facturatie aan ArtEZ.</td></tr> <tr> <td>Van € 1000,- tot € 2.500,-</td><td>De werkzaamheden mogen uitsluitend na schriftelijke instemming door een daartoe bevoegd contactpersoon van ArtEZ worden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient wel de melding en uitgevoerde werkzaamheden te vermelden en toe te lichten bij de facturatie aan ArtEZ.</td></tr> <tr> <td>Van € 2.500,- en meer</td><td>Opdrachtnemer biedt schriftelijk een marktconforme prijsopgave aan waarvoor geldt dat het Hoofd Facilitaire Zaken schriftelijk moet accorderen. Een schriftelijke bevestiging per e-mail volstaat. ArtEZ behoudt het recht om de prijsopgave in de markt te toetsen.</td></tr> </tbody> </table>		Omschrijving	Verdisconteerde kosten voor de totaaloplossing van de storing en/of vervanging waaronder - niet limitatief - materialen en uurloon. Per asset.		Tot € 1000,-	De werkzaamheden mogen zonder voortijdig overleg met ArtEZ worden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient wel de melding en uitgevoerde werkzaamheden te vermelden en toe te lichten bij de facturatie aan ArtEZ.	Van € 1000,- tot € 2.500,-	De werkzaamheden mogen uitsluitend na schriftelijke instemming door een daartoe bevoegd contactpersoon van ArtEZ worden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient wel de melding en uitgevoerde werkzaamheden te vermelden en toe te lichten bij de facturatie aan ArtEZ.	Van € 2.500,- en meer	Opdrachtnemer biedt schriftelijk een marktconforme prijsopgave aan waarvoor geldt dat het Hoofd Facilitaire Zaken schriftelijk moet accorderen. Een schriftelijke bevestiging per e-mail volstaat. ArtEZ behoudt het recht om de prijsopgave in de markt te toetsen.
	Omschrijving										
Verdisconteerde kosten voor de totaaloplossing van de storing en/of vervanging waaronder - niet limitatief - materialen en uurloon. Per asset.											
Tot € 1000,-	De werkzaamheden mogen zonder voortijdig overleg met ArtEZ worden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient wel de melding en uitgevoerde werkzaamheden te vermelden en toe te lichten bij de facturatie aan ArtEZ.										
Van € 1000,- tot € 2.500,-	De werkzaamheden mogen uitsluitend na schriftelijke instemming door een daartoe bevoegd contactpersoon van ArtEZ worden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient wel de melding en uitgevoerde werkzaamheden te vermelden en toe te lichten bij de facturatie aan ArtEZ.										
Van € 2.500,- en meer	Opdrachtnemer biedt schriftelijk een marktconforme prijsopgave aan waarvoor geldt dat het Hoofd Facilitaire Zaken schriftelijk moet accorderen. Een schriftelijke bevestiging per e-mail volstaat. ArtEZ behoudt het recht om de prijsopgave in de markt te toetsen.										
c-o-8	Procuratieschema – Perceel 2 Voor de vervanging of herstel van blusmiddelen wil Stichting ArtEZ vanuit Opdrachtnemer per gebouw vooraf een offerte ontvangen. Opdrachtnemer mag de vervangingen of herstel alleen na schriftelijk akkoord vanuit Stichting ArtEZ uitvoeren.										
c-o-9	Voorrijkosten Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om voorrijkosten te rekenen. Eventuele voorrijkosten dienen door Opdrachtnemer verrekend te worden binnen de uurtarieven van in te zetten functionarissen.										
c-o-10	Indexatie De overeengekomen (maximum) tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer mag, met ingang van 1 januari 2025, de ingediende tarieven éénmaal per jaar indexeren. Een indexatie voorstel dient minimaal twee maanden voor ingang schriftelijk ingediend te worden bij Opdrachtgever. Indexeren met terugwerkende kracht is niet toegestaan. De indexatie dient plaats te vinden op basis van de Dienstprijzen index (DPI). De indexatie dient als volgt berekend te worden: <i>(Laatst gepubliceerde kwartaalcijfer nieuw jaar – kwartaalcijfer oud jaar) / kwartaalcijfer oud jaar x 100% (afgerond op twee decimalen).</i> Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kan de indexering door Opdrachtnemer worden doorgevoerd.										

c-o-11	Facturatie <i>Preventief:</i> Opdrachtnemer mag de kosten voor het preventief onderhoud (op basis van de vastgestelde elementenlijst met bijbehorende tarieven) per kwartaal factureren aan ArtEZ. Opdrachtnemer factureert dit per gebouw. <i>Correctief onderhoud:</i> Opdrachtnemer mag het uitgevoerde correctief onderhoud maandelijks achteraf factureren aan Stichting ArtEZ. Opdrachtnemer factureert dit per gebouw en dient dit te voorzien van een Topsdesk-nummer (meldingsnummer). Opdrachtnemer en Stichting ArtEZ geven, gedurende de implementatie van de dienstverlening, het order en facturatieproces verder vorm. Opdrachtnemer dient hier zijn volledige medewerking bij te verlenen. Daarbij geldt dat de facturatie door Opdrachtnemer in overeenstemming dient te zijn met de Factuurwijzer van Stichting ArtEZ, zie Bijlage 10.
--------	--

Werkaamheden	
w-e-1	Jaarplanning Opdrachtnemer levert aan het begin van ieder contractjaar een onderhoudsplanning in te dienen bij de Contractmanager van Stichting ArtEZ. In deze planning staat per installatie of voorziening aangegeven in welke week werkzaamheden (preventief onderhoud, werkzaamheden vanuit investeringsadvies, inspecties, keuringen en certificeringen) worden uitgevoerd. Indien installaties of voorzieningen meerdere keren per jaar onderhouden moeten worden, dan verdeelt Opdrachtnemer deze evenredig over het contractjaar. Eventuele werkzaamheden die door een onderaannemer worden uitgevoerd dienen eveneens opgenomen te zijn in de jaarplanning.
w-e-2	Vakanties Het heeft de voorkeur van Stichting ArtEZ om de preventieve onderhoudswerkzaamheden tijdens de vakantieperiodes uit te voeren. Opdrachtnemer is bereid om hiermee rekening te houden.
w-e-3	Aankondiging van werkzaamheden Opdrachtnemer dient minimaal zeven werkdagen voor uitvoering van de werkzaamheden per e-mail een aankondiging te sturen naar de contactpersoon van de desbetreffende locatie van Stichting ArtEZ. Opdrachtnemer ontvangt de lijst met contactpersonen na gunning van de opdracht.
w-e-4	Gereedschappen en Beschermingsmiddelen Opdrachtnemers dragen zelf zorg voor de aanwezigheid van de vereiste gereedschappen, klimmaterialen en persoonlijke beschermingsmiddelen. Opdrachtnemer mag kosten voor de inzet van dergelijke middelen niet separaat doorbelasten aan Stichting ArtEZ.
w-e-5	Afval Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden afvoeren van al het afval/rest materiaal dat ontstaat bij de uitvoering van de werkzaamheden. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan dit op locatie van Stichting ArtEZ achter te laten.
w-e-6	Werktijden Werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de openingstijden van de locaties van ArtEZ, zie Bijlage 9. Incidenteel zullen werkzaamheden in het weekend moeten worden uitgevoerd. Tijdens de examenperiode en tentamenweken kunnen er, met uitzondering van calamiteiten en urgente storingen, geen werkzaamheden worden uitgevoerd.
w-e-7	Gebruik faciliteiten Gebruik van de faciliteiten van Stichting ArtEZ, waaronder ook watertappunten t.b.v. onderhoudsdoeleinden e.d., dienen altijd plaats te vinden in overleg met de contactpersoon op locatie van Stichting ArtEZ.

w-e-8	Opslag materialen Opdrachtnemer heeft geen mogelijkheid om zijn materialen en alle overige benodigde zaken t.b.v. uitvoering van de werkzaamheden op het terrein van Stichting ArtEZ op te slaan (levering just in time).												
w-e-9	Storingsdienst - Perceel 1 Opdrachtnemer dient een storingsdienst beschikbaar te hebben die 24/7 inzetbaar is voor urgente storingen en calamiteiten.												
w-e-10	Calamiteiten Calamiteiten worden gedefinieerd als een plotselinge, ongeplande optredende verstoring in de door de opdrachtgever en opdrachtnemer beheerde gebouwen die de werkzaamheden dusdanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/of risico's te voorkomen waardoor de continuïteit in gevaar komt. De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de locatievoorschriften en dienen mee te werken aan BHV-oefeningen e.d.												
w-e-11	Storing en calamiteitenmelding Opdrachtnemer neemt elke storing en calamiteiten melding van Opdrachtgever zonder enig voorbehoud in behandeling ongeacht de oorzaak van de storing of calamiteit. In geval van een calamiteit of BHV-oefening, dient de uitvoerende van Opdrachtnemer zich te houden aan de instructies van de BHV-organisatie. Voor het opheffen van storingen of calamiteit, dient een telefoonnummer aanwezig te zijn welke 24-uur per dag bereikbaar is. Opdrachtnemer en Stichting ArtEZ geven, gedurende de implementatie van de dienstverlening de melding en afhandeling van deze in het FMIS verder vorm.												
w-e-12	Reactietermijn Bij calamiteiten/storungen dient de Opdrachtnemer rekening te houden met responsetijden. De responsetijden worden gedefinieerd als maximale tijden waarbinnen Opdrachtnemer op locatie is geweest en een acceptabele oplossing heeft aangedragen. <table><tr><th>Omschrijving</th><th>Responsetijd (op locatie)</th><th>Hersteltijd</th></tr><tr><td>KRITIEK</td><td>1 uur</td><td>Perceel 1 = 1 uur Perceel 2 = 4 uur</td></tr><tr><td>SPOED</td><td>2 uur</td><td>4-8 uur</td></tr><tr><td>NIET SPOED</td><td>1-2 werkdagen</td><td>5 werkdagen, overmacht door besteltijden materiaal betreft een uitzondering.</td></tr></table> <u>Definities:</u> <i>KRITIEKE Storingen of calamiteiten waarbij:</i> - De veiligheid of gezondheid van mens of milieu in gevaar komt, of; - Er direct sprake is van schade of gevolgschade. - (liftopsluiting, deurbeknelling, open elektriciteit of lekkage) <i>SPOED Storingen of calamiteiten waarbij:</i> - De normale bedrijfsvoering van een voorziening of ruimte kan niet meer plaatsvinden. - (liftstoring zonder opsluiting of deur sluit niet na werktijd) <i>NIET SPOED Storingen of calamiteiten waarbij:</i> - De normale bedrijfsvoering van een voorziening of ruimte gewoon kan plaatsvinden. - Er is geen sprake van of kans op gevolgschade, of schade is te voorkomen met een eenvoudige tijdelijke voorziening. - (defecte lamp, druppelende kraan of blusmiddel ontbreekt)	Omschrijving	Responsetijd (op locatie)	Hersteltijd	KRITIEK	1 uur	Perceel 1 = 1 uur Perceel 2 = 4 uur	SPOED	2 uur	4-8 uur	NIET SPOED	1-2 werkdagen	5 werkdagen, overmacht door besteltijden materiaal betreft een uitzondering.
Omschrijving	Responsetijd (op locatie)	Hersteltijd											
KRITIEK	1 uur	Perceel 1 = 1 uur Perceel 2 = 4 uur											
SPOED	2 uur	4-8 uur											
NIET SPOED	1-2 werkdagen	5 werkdagen, overmacht door besteltijden materiaal betreft een uitzondering.											

w-e-13	Meerwerk Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren werkzaamheden. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk. Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is (rekening houdend met de gestelde drempelbedragen voor correctief onderhoud), stelt hij de Contractmanager van Stichting ArtEZ daarvan zo spoedig mogelijk en vooraf in kennis, middels een open begroting. Die kennisgeving kan Stichting ArtEZ aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte (open begroting) aan de Opdrachtgever uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat Stichting ArtEZ die offerte schriftelijk heeft aanvaard en in opdracht heeft gegeven. Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de verrekenprijzen en (uur)tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij Stichting ArtEZ hiermee instemt.
w-e-14	Preventief onderhoud - Perceel 1 Opdrachtnemer dient installaties te onderhouden op basis van NEN 2767, conditienormering 3. Inschrijver dient binnen de sub-gunningscriteria de uitvoering van preventief onderhoud nader uit te werken.
w-e-15	Preventief onderhoud - Perceel 2 Opdrachtnemer dient blusmiddelen minimaal te onderhouden op basis van de van toepassing zijnde NEN-normeringen. Inschrijver dient binnen de sub-gunningscriteria de uitvoering van preventief onderhoud nader uit te werken.
w-e-16	SIM-kaarten - Perceel 1 Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de SIM-kaarten die vereist zijn voor de spreek-luisterverbindingen. Kosten voor het leveren en vervangen van de SIM-kaarten dient u te verdisconteren binnen uw all-in onderhoudstarief. Eventuele kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst verbonden zijn aan de SIM-kaart dienen eveneens te zijn opgenomen binnen de kosten voor het preventief onderhoud. Opdrachtnemer moet vóór ingangsdatum van de Overeenkomst alle SIM-kaarten voor de spreek-luisterverbindingen hebben vervangen. Opdrachtnemer stemt deze vervanging af met de huidige opdrachtnemer van Stichting ArtEZ.
w-e-17	Coördinatie liftkeuringen De Opdrachtnemer draagt zorg voor het coördineren, begeleiden en rapporteren van de benodigde keuringen en/of inspecties. Deze moeten altijd worden uitgevoerd en gerapporteerd overeenkomstig de nieuwste eisen van de Wet- & Regelgeving welke van toepassing is op de desbetreffende installatie. De keuring dient altijd in de laatst mogelijke maand, echter binnen de keuringstermijn te worden uitgevoerd. Stichting ArtEZ heeft zelf een overeenkomst gesloten met een geaccrediteerde instantie die de keuringen uitvoert. De kosten voor de achttien maandelijks keuring zijn voor rekening van Stichting ArtEZ. De kosten voor een eventuele herkeuring zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Op het moment dat Opdrachtnemer werkzaamheden dient uit te voeren om te voorkomen dat een installatie wordt afgekeurd, dan dient Opdrachtnemer deze werkzaamheden minimaal acht weken voor keuring kenbaar te maken. Als Stichting ArtEZ niet tijdig opdracht geeft voor de uitvoering van werkzaamheden, dan zijn de kosten voor de herkeuring voor Stichting ArtEZ.

w-e-18	Duurzaamheid Opdrachtnemer voldoet minimaal aan: 1. Gebruik van duurzame materialen die rekening houden met het milieu en de gezondheid van gebruikers en bezoekers. 2. Duurzaam slopen, om de materialen die vrijkomen bij de sloop opnieuw te kunnen gebruiken (hergebruik en recycling). 3. Verantwoord energie- en watergebruik.
w-e-19	Certificeringen Alle kosten van certificering en instandhouding hiervan die noodzakelijk is voor een correcte uitvoering van de opdracht met in acht neming van alle geldende wet- en regelgeving welke van toepassing is op deze opdracht dienen opgenomen te worden in het Calculatieblad.
w-e-20	Milieukeuringen en milieu-inspecties Alle kosten van milieukeuringen- en inspecties en de instandhouding hiervan die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de opdracht met in acht neming van alle geldende wet- en regelgeving welke van toepassing zijn op deze opdracht gedurende de volledige looptijd dienen opgenomen te worden in het Calculatieblad.
w-e-21	Stofvrij werken Bij uitvoering van de werkzaamheden dient er stofvrij gewerkt te worden. Opgelegde boetes door de Inspectie zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
w-e-22	Hulpmiddelen en materialen Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de bij de uitvoering van de werkzaamheden benodigde (hulp)middelen en materialen. De middelen en materialen dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen. De gebruikte hulpmiddelen en materialen mogen geen beschadigingen veroorzaken aan terreinen of gebouwen van Opdrachtgever.
w-e-23	Werkbonnen Opdrachtnemer dient bij afrondingen van de werkzaamheden op een locatie van Stichting ArtEZ zich af te melden bij de hoofdconciërge. De werkbond dient per e-mail te worden verstrekt bij de contactpersoon van de desbetreffende locatie van Stichting ArtEZ. Opdrachtnemer en Stichting ArtEZ geven, gedurende de implementatie van de dienstverlening, de melding en afhandeling van werkbonden verbonden aan correctief onderhoud of meerwerk in het FMIS verder vorm.
w-e-24	Kwaliteitscontrole Stichting ArtEZ kan, indien er twijfel bestaat over de geleverde prestaties, kwaliteitscontroles laten uitvoeren door een externe adviseur. De bevindingen van deze externe adviseur zijn bindend. Op het moment dat de kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden niet overeenkomstig met de Opdracht is, dan zullen de kosten die gerekend zijn voor de uitgevoerde werkzaamheden worden verrekend met de eerst volgende betalingstermijn. Opdrachtnemer mag de kosten pas weer factureren op het moment dat werkzaamheden, overeenkomstig met de Opdracht, zijn uitgevoerd en/of hersteld.

Personeel	
p-e-1	Algemeen Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door vakbekwaam personeel. Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel. Medewerkers hebben een op de werkzaamheden afgestemde opleiding gevolgd en zijn op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen. Medewerkers zijn tenminste in het bezit van een VCA diploma. Ter bewijsoverlegging overlegt Opdrachtnemer op verzoek van Stichting ArtEZ bewijsstukken dat betreffende personeel een relevante opleiding heeft gevolgd.

p-e-2	Veiligheid personeel Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van het onderhoud op de locaties van Stichting ArtEZ en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, personeel van Stichting ArtEZ en derden, zijn eigendommen, eigendommen van Stichting ArtEZ en van derden tegen letsel, ongevallen materiele schade.
p-e-3	Gedrag personeel Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. Van de betreffende personen wordt een positieve en op service gerichte werkhouding verwacht. Opdrachtnemer dient te borgen dat bij aanvang van de dienstverlening alle in te zetten personen beschikken over een geldige VOG (onderwijs). Opdrachtnemer is verantwoordelijk om alle VOG's op orde te hebben. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Stichting ArtEZ de VOG's te kunnen overleggen van personen die werkzaamheden op locaties verrichten, bijvoorbeeld in het geval van een steekproef.
p-e-4	Voortgang Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden op gelijk niveau voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, vakantie of ander absenteïsme van het door Opdrachtnemer ingezet personeel.
p-e-5	Legitimatie Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van Stichting ArtEZ kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer. Alle medewerkers dienen zich vooraf te melden bij de receptie en te vragen naar de hoofdconciërge of diens plaatsvervanger.
p-e-6	Kleding- en gedragsvoorschriften Alle medewerk(st)ers dragen op het terrein van de Opdrachtgever verplicht werkkleding (die voldoet aan de eventueel geldende wettelijk eisen). Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook schoenen ed. dienen in het (uur)tarief of verrekentarieven te zijn opgenomen. Het dragen van een korte broek, zonnebril, pet, cap, muts of gebruik van een muzikspeler tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Bij ernstige bezwaren van Stichting ArtEZ ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen één werkdag voor vervanging zorgdragen.
p-e-7	Incidenten/ongevallen Opdrachtnemer dient al die maatregelen te nemen die nodig zijn om incidenten/ongevallen te voorkomen alsmede schade aan en diefstal van de eigendommen van Stichting ArtEZ te voorkomen. Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in gebouwen of terreinen van Stichting ArtEZ dienen de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer handelend op te treden. Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de hoofdconciërge van Stichting ArtEZ hierover te informeren. Calamiteiten dienen te allen tijde gemeld te worden bij de Contractmanager van Stichting ArtEZ. Deze mogen niet afgehandeld worden met een hoofdconciërge op locatie.
p-e-8	Geheimhouding Opdrachtnemer staat ervoor in haar personeel, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Stichting ArtEZ die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.

p-e-9	Privégebruik en ontzegging Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoon, computers, afdrukapparatuur etc. van Stichting ArtEZ. Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van de Opdrachtgever.
-------	---

Garantie	
g-r-1	Garantievoorwaarden Opdrachtnemer biedt op alle nieuwe vervangen materialen en reparaties een garantie van minimaal twee jaar na de vervangingstermijn. Op het moment dat de fabrikant een langer garantie aanbiedt dan twee jaar, dient de aanvullende garantie automatisch en zonder meerprijs over te gaan op Stichting ArtEZ. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van eventuele schade/storingen die binnen de garantieperiode vallen.