EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS



Bijlage 9

Programma van eisen

Vloerbedekking en Raambekleding

Senzer

© Copyright 2023, Euro Management Consultants.
Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemeen	3
Hoofdstuk 2	Leveren en aanbrengen en/of vervanging Vloerbedekking en raambekleding	4
Hoofdstuk 3	Duurzaamheid	5
Hoofdstuk 4	Garantie	5
Hoofdstuk 5	Communicatie	5
Hoofdstuk 6	Evaluatie	6
Hoofdstuk 7	Overige verplichtingen	6
Hoofdstuk 8	Controle	6
Hoofdstuk 9	Klachtenregeling	6
Hoofdstuk 10	Financieel	7

1 | Algemeen

Vervangen van vloerbedekking wordt in beginsel gecoördineerd door het programma Huisvesting. Het programma Huisvesting werkt projectmatig. Projectdoelen worden afgebakend op de factoren geld, organisatie, tijd, informatie en kwaliteit. Behalen van het projectdoel is een gezamenlijke inspanning van alle projectdeelnemers. Kernkwaliteiten die het programma Huisvesting daarbij belangrijk vindt zijn tonen van eigenaarschap, inbrengen van expertise, constructief samenwerken, ecologische voetafdruk minimaliseren en proactief zijn.

Verdiepend naar het onderwerp van deze aanbesteding hanteert het programma Huisvesting bij Senzer de volgende uitgangspunten:

- de nieuwe vloerbedekking dient stabiel te blijven liggen. Wij vinden het belangrijk dat eventuele hulpstoffen zo duurzaam mogelijk zijn waarbij de vloerbedekking eenvoudig te verwijderen is. Er wordt geen lijm toegepast. Dit biedt ook de mogelijkheid om vloerbedekking binnen een periode van 5 jaar mogelijk mee te nemen naar een nieuwe locatie.
- de Opdrachtnemer dient een ruim assortiment vloerbedekking te kunnen leveren en verwerken.
- de Opdrachtnemer brengt de circulaire kenmerken van de te leveren producten in kaart.
- de Opdrachtnemer dient de verwerking uit te voeren conform het verwerkingsadvies van de fabrikant.
- de Opdrachtnemer geeft advies inzake het gebruik van dagelijkse, periodieke en specialistische reiniging.
- de Opdrachtnemer handelt proactief om de levensduur van de vloerbedekking te verlengen.
- de Opdrachtnemers spant zich maximaal voor de herbruikbaarheid van te vervangen vloerbedekking (waardebehoud grondstoffen).
- de Opdrachtnemer is duurzaam ambitieus en handelt proactief om de dienstverlening met een zo laag mogelijke ecologische voetafdruk uit te voeren.

Opdrachtnemer is in staat tot het vervangen en repareren van vloerbedekking en raambekleding op de locaties van Opdrachtgever. Meer specifiek wordt bedoeld:

Vloerbedekking:

- het leveren van diverse soorten vloerbedekking;
- het leggen van de te leveren vloerbedekking (inclusief alle voorbereidings- en afwerkwerkzaamheden zoals egaliseren en schuren);
- het slopen/verwijderen van de huidige/oude vloerbedekking;
- het zo duurzaam mogelijk afvoeren of recyclen, re-use van de huidige vloerbedekking;
- het geven van nazorg waaronder garantievervanging, incidenteel onderhoud, reparatie en renovatie;
- het op voorhand adviseren over de inrichting en optimaal gebruik van en het te gebruiken materiaal maakt onderdeel uit van deze Opdracht.

Raambekleding:

- het leveren van diverse soorten raambedekking;
- het monteren van de te leveren raambekleding (inclusief alle voorbereidings werkzaamheden etc.);
- waar van toepassing demonteren oude raambekleding;
- het zo duurzaam mogelijk afvoeren of recyclen, re-use van de oude raambekleding;
- nazorg, waaronder garantie, reparatie etc.;
- het op voorhand adviseren over de inrichting en optimaal gebruik van en het te gebruiken materiaal maakt onderdeel uit van deze Opdracht.

2 | Leveren en aanbrengen en/of vervanging Vloerbedekking en raambekleding

Onder de uitvoeringseisen van de Opdracht wordt ook verstaan:

- het verwijderen en afvoeren van het verpakkingsmateriaal;
- het overhandigen van gebruik-, reiniging- en/of onderhoudsvoorschriften;
- het door Opdrachtgever kunnen nabestellen;
- het horizontaal en verticaal transport op locatie;
- het transport naar de locatie.

De nieuwe vloerbedekking dient stabiel te blijven liggen. Wij vinden het belangrijk dat eventuele hulpstoffen zo duurzaam mogelijk zijn waarbij de vloerbedekking eenvoudig te verwijderen is. Er wordt geen lijm toegepast. Dit biedt ook de mogelijkheid om vloerbedekking binnen een periode van 5 jaar mogelijk mee te nemen naar een nieuwe locatie.

De Opdrachtnemer dient de verwerking uit te voeren conform het verwerkingsadvies van de fabrikant.

De te leveren goederen dienen geschikt te zijn voor (zeer intensief) dagelijks gebruik.

De goederen dienen geschikt te zijn voor dagelijkse- en periodieke reiniging.

De maximale oplevertijden van het leveren en verwerken van vloerbedekking en raambekleding zijn:

- Bij een opdracht tot 250 m2 geldt een maximale oplevertijd van 4 weken na Opdrachtverstrekking.
- Bij een opdracht vanaf 250 m2 geldt een maximale oplevertijd van 8 weken na Opdrachtverstrekking.

Het leveren en aanbrengen van vloerbedekking en raambekleding geschiedt merendeels, voor zover mogelijk in kantoortijd tussen 07.30 uur en 17.00 uur.

Opdrachtnemer zorgt bij het aanbrengen van de vloerbedekking dat de bedrijfsprocessen bij Opdrachtgever zo min mogelijk worden verstoord. In overleg met Opdrachtgever wordt de uitvoering op een zo gunstig mogelijk tijdstip ingepland. Dit kan ook buiten de kantoortijden zijn. Opdrachtnemer volgt hierbij de voorwaarden zoals vastgelegd in Bijlage 12 Instructie bezoeken bij verrichten van werkzaamheden bij Senzer.

Na het aanbrengen van de vloerbedekking wordt al het afvalmateriaal door de Opdrachtnemer meegenomen.

De opdracht dient te worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften.

Opdrachtnemer en haar personeel is bekend met de huisregels van Opdrachtgever en past deze toe, zie Bijlage ..

Opgeleverde werken zijn voorzien van een opleverformulier waarbij een verantwoordelijk medewerker van Opdrachtgever samen met Opdrachtnemer het werk hebben opgeleverd, eventuele uit te voeren correcties hebben benoemd en beiden partijen hebben getekend voor akkoord voor de oplevering van het geleverde werk. Een kopie van dit formulier is toegevoegd aan de factuur.

De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare, uniforme en representatieve bedrijfskleding te dragen en indien van toepassing de vereiste beschermingsmiddelen.

De Opdrachtnemer dient voldoende gekwalificeerd personeel ter beschikking te stellen, zich te houden aan de verplichtingen van de opdracht en ter ondersteuning van het uitvoerend personeel

voldoende technisch kader en leidinggevend personeel beschikbaar te hebben.

Opdrachtnemer draagt zorg voor de juiste scholing en bijscholing voor de in te zetten werknemers.

Het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen is verplicht. Opdrachtnemer dient daarom zorg te dragen voor de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen die een werknemer nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

De Opdrachtnemer geeft advies inzake het gebruik van dagelijkse, periodieke en specialistische reiniging.
De Opdrachtnemer handelt proactief om de levensduur van de vloerbedekking te verlengen.

3 | Duurzaamheid

De Opdrachtnemer spant zich maximaal in voor de herbruikbaarheid van te vervangen Vloerbedekking en raambekleding (waardebehoud grondstoffen).

De Opdrachtnemer is duurzaam ambitieus en handelt proactief om de dienstverlening met een zo laag mogelijke ecologische voetafdruk uit te voeren.

4 | Garantie

De fabrieksgarantie op de Vloerbedekking en raambekleding is minimaal 10 jaar

De garantie op het aanbrengen van Vloerbedekking en raambekleding is minimaal 10 jaar.
De Opdrachtnemer dient het aanbrengen uit te voeren conform het verwerkingsadvies van de fabrikant.

5 | Communicatie

Opdrachtnemer benoemt op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau één accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt tevens één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Strategisch/ tactisch		1x per halfjaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
Operationeel		Indien nodig	Operationele zaken

Opdrachtnemer garandeert telefonische bereikbaarheid (op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur) en stelt het daartoe betreffende telefoonnummer kenbaar aan de contactpersonen.

6 | Evaluatie

Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per jaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats.

De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door Opdrachtnemer), hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

7 | Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

8 | Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

9 | Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;

- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

10 | Financieel

Alle aangeboden prijzen zijn “all-in prijzen” per eenheid voor Sloopwerk, Voorbehandelen en Montage.

De volgende kosten zijn, zonder hierbij uitputtend te willen zijn, hierbij in ieder geval inbegrepen:

- Alle benodigde hulpmiddelen en gereedschappen;
- Alle eenheidsprijzen inclusief snijverlies;
- Inzet gekwalificeerd personeel (zoals: opleidings- en salariskosten of wervings- en selectiekosten);
- Coördinatie & aansturing en kosten voor ondersteunend werk (overheadkosten);
- Inzet van transportmaterieel & overig materieel;
- Voorbereiding & nazorg;
- Inmeten ten behoeve van de nadere offerte;
- Aanbrengen beschermmaterialen;
- Ontheffingen & noodzakelijke vergunningen;
- Telefoonkosten/onlinekosten en kosten voor het gebruik van apparatuur en software;
- Aan-, afrij- & reistijden van het personeel;
- Kledingkosten en reis-, verblijf- en parkeerkosten;
- Aflever- en voorrijkosten;

De werkzaamheden hierbij vinden plaats op werkdagen tussen 06.00 uur en 22.00 uur. Een toeslag op de aangeboden prijzen per eenheid voor Sloopwerk, voorbehandelen en montage van 50% geldt bij werkzaamheden in de avonduren (22:00 - 6:00) en zaterdagen en een toeslag van 100% op Zon- en feestdagen.

De prijzen zijn netto en exclusief btw.

De prijzen blijven ongewijzigd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2025, op basis van Totaal Cao-sectoren de Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen (2010=100). Peildatum is het jaar indexcijfer. (Jaarlijks wordt het indexcijfer van het jaar vastgesteld en vergeleken met het indexcijfer van het vorige jaar. De mutatie betreft de indexatie).

Facturatie vindt plaats per van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever middels een digitale factuur in PDF. Op deze facturen dienen ten minste te worden opgenomen:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw >administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- volgnummer factuur;
- omschrijving Raamovereenkomst;
- kostenplaats;
- uniek nummer/ verplichtingennummer;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: inkoopfacturen@Senzer.nl.

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D 5554 XA Valkenswaard
T +31 (0)40 213 00 75
info@euromc.nl