

PROGRAMMA VAN EISEN ONDERHOUD GROOTKEUKEN APPARATUUR

Eisen:

Algemeen

1. U bent aantoonbaar gespecialiseerd in het onderhoud van apparatuur van grootkeukens.
2. U voert uw diensten uit binnen de daarvoor geldende wet- en regelgeving.
3. Uw medewerkers die werkzaamheden in de gebouwen van Opdrachtgever uitvoeren, dragen werkkleding waarop de naam van het bedrijf duidelijk en goed zichtbaar is.
4. Uw medewerkers confirmeren zich te allen tijde aan de huisregels van Opdrachtgever.
5. U meldt zich bij Facilitaire Zaken op het moment dat u het gebouw betreedt, u meldt zich ook direct weer af op het moment dat u vertrekt. (U laat de werkbbon (digitaal) door een facilitair medewerker tekenen).

Onderhoud – Meerjaren onderhoudsplan (MJOP)

6. Inschrijver voert zo snel mogelijk na definitieve gunning een 0-meting conform de NEN 2767 en actualiseert de inventarislijst van de keukenapparatuur van alle locaties van ROC Nijmegen. Deze inventarisatielijst is eigendom van ROC Nijmegen en dient als input voor het MJOP. Opdrachtnemer legt het definitieve MJOP ter informatie, beoordeling en goedkeuring voor aan ROC Nijmegen.
7. In het MJOP is het gepland onderhoud opgenomen, met hierbij per locatie minimaal de betreffende keukenapparatuur, uitvoeringsdata, tijden en het soort onderhoud vermeld. Hierbij dient rekening gehouden te worden met onderwijsluwe weken.
8. De reguliere onderhoudswerkzaamheden worden in principe door de opdrachtnemer tijdens openingsuren van ROC Nijmegen uitgevoerd,
9. Opdrachtnemer stelt gedurende het eerste contractjaar een MJOP op. Opdrachtnemer legt het MJOP ter informatie, beoordeling en goedkeuring voor aan ROC Nijmegen.
10. Ten behoeve van de minimale onderhoudsfrequenties geldt het volgende: In het geval van nieuwe apparatuur, geeft opdrachtnemer advies over een passende onderhoudsfrequentie. ROC Nijmegen is bepalend en neemt het definitieve besluit.
11. Opdrachtnemer zorgt uiterlijk 1 september van het lopende kalenderjaar voor een advies ten aanzien van de investeringsbegroting voor het komende kalenderjaar. Opdrachtnemer legt het advies ter informatie, beoordeling en goedkeuring voor aan ROC Nijmegen.
12. Opdrachtnemer actualiseert het MJOP tussentijds, indien daartoe aanleiding is en wanneer dit in verband met een goede uitvoering nodig of gewenst is. Opdrachtnemer legt het geactualiseerde MJOP incl. onderbouwing ter informatie, beoordeling en goedkeuring voor aan ROC Nijmegen.
13. ROC Nijmegen heeft te allen tijde het recht om onderhoud, welke is opgenomen in het MJOP, uit te stellen of geheel te laten vervallen indien er sprake is van onvoorziene omstandigheden bij ROC Nijmegen (denk aan verbouwingen ect.). Opdrachtnemer kan geen aanspraak in financiële of andere zin maken op het vervallen onderhoud.

14. Preventief onderhoud vindt plaats aan de hand van het ingediende MJOP, in afstemming met Facilitaire Zaken. Preventief onderhoud zal voornamelijk in de onderwijsluwe weken (o.a. vakantie weken) moeten plaatsvinden.
15. Het preventief onderhoud dient volgens de onderhoudsvorschriften van de fabrikant te geschieden.
16. Opdrachtnemer dient mogelijk verkeerd gebruik te melden bij de gebruiker en de contactpersoon van de Opdrachtgever.
17. Indien er advies wordt gegeven dat een apparaat niet aan de beschreven kwaliteitseisen voldoet en/of er afwijkingen zijn t.o.v. de inventarisatielijst, wordt dit mondeling en per email voorgelegd aan ROC Nijmegen.
18. Tijdens gepland onderhoud: Correctief onderhoud wordt meteen uitgevoerd, dan wel wordt in overleg met de Facilitaire Zaken ingepland indien werkzaamheden op een later moment dienen te worden uitgevoerd.
19. Tijdens ongepland correctief onderhoud (als gevolg van een storingsmelding): De herstelwerkzaamheden vinden plaats binnen de afgesproken reactie- en oplostijden.
20. Voor al het onderhoud geldt, dat de werkzaamheden en/ of vervangingen van onderdelen in verhouding staat met de actuele waarde van de apparatuur. Daar waar vervanging van de apparatuur wordt geadviseerd, zal een goed onderbouwd onderhoudsrapport aan ten grondslag moeten liggen. ROC Nijmegen beslist uiteindelijk of vervanging akkoord is.
21. Inschrijver dient in staat te zijn tot het plegen van onderhoud aan alle reeds aanwezige merken keukenapparatuur.
22. De reguliere onderhoudswerkzaamheden worden in principe door de opdrachtnemer tijdens openingsuren van ROC Nijmegen 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 ROC Nijmegen.

Storingen en garantie

24. Opdrachtnemer biedt een storingservice aan tussen 07.00 en 22.00 uur, 5 werkdagen per week.
25. ROC Nijmegen zal storingen aan opdrachtnemer doorzetten via een bij ROC Nijmegen bekend telefoonnummer of e-mail/SMS voor storingen en meldingen. Deze meldingen dienen opgevolgd te worden door opdrachtnemer.
26. Opdrachtnemer moet voor calamiteiten een servicedienst 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bereikbaar en beschikbaar hebben op een voor ROC Nijmegen bekend noodnummer voor storingen en meldingen.
27. Er wordt bij voorkeur een vaste monteur op de storingen voor de panden van ROC Nijmegen ingezet, waarbij er een vaste (reserve) monteur is welke overneemt als de 1e vaste monteur verhinderd is.
28. Storingen worden binnen de volgende response- en hersteltijden en klassen (kritisch / niet kritisch) opgevolgd en indien mogelijk opgelost. Inschrijver gaat akkoord met de volgende response- en hersteltijden: ROC Nijmegen maakt onderscheid in kritische en niet-kritische

apparatuur. Indien de storing kritische apparatuur betreft, gelden de volgende response- en hersteltijden:

- Responsetijd: binnen 8 werkuren (vanaf melding storing door ROC Nijmegen);
- Hersteltijd: binnen 24 uur (vanaf melding storing door ROC Nijmegen).

Indien de storing niet verholpen kan worden binnen 24 uur, zorgt de Opdrachtnemer, dat een passende (tijdelijke) oplossing binnen 24 uur op locatie aanwezig is, zodat het proces (eventueel middels work around) door kan gaan en later de structurele oplossing gerealiseerd kan worden.

Bij niet-kritische apparatuur gelden de volgende response- en hersteltijden:

- Responsetijd: binnen 8 werkuur (vanaf melding storing door ROC Nijmegen);
- Hersteltijd: binnen 3 werkdagen (vanaf melding storing door ROC Nijmegen).

Indien de storing niet verholpen kan worden binnen 3 werkdagen, zorgt de Opdrachtnemer, dat een passende (tijdelijke) oplossing binnen 24 uur op locatie aanwezig is, zodat het proces (eventueel middels work around) door kan gaan.

Met responsetijd wordt bedoeld: de tijd tussen het melden van een storing door ROC Nijmegen en het (ter plaatse) aanvangen van het verhelpen van een storing door een ter zake deskundig en van de juiste gereedschappen en materialen voorziene storings- c.q. onderhoudsmonteur.

Met hersteltijd wordt bedoeld: de tijd tussen het melden van een storing door ROC Nijmegen en het (functioneel) oplossen van de storing door Opdrachtnemer, inclusief het afmelden van de storing.

Met kritisch wordt bedoeld: Onder kritisch valt onderstaande apparatuur;

- Koelingen (zowel koel- en vriescellen/-kasten/-kisten/ - vitrines als barkoelingen)
- Keukenapparatuur t.b.v. bereiding en of warmhouden (fornuizen, ovens, au bain-marie)
- Afwasinstallaties Met niet-kritisch wordt bedoeld: Onder niet-kritisch valt onderstaande apparatuur;
- Overige horeca-apparatuur

29. Uw first time fixed rate is hoger dan 97% (dit betekent dat u in 97% van de gevallen de storing de eerste keer verhelpt en niet terug hoeft te komen omdat hetzelfde apparaat weer dezelfde storing geeft). U dient dit aan te geven in een management onderhoudsrapportage .

30. U geeft een half jaar garantie op de reparatie van een storing van een apparaat welke door u gerepareerd is.

31. Het onderhoud aan nieuwe apparatuur welke nog onder de garantie valt zal uitgevoerd worden door de leverancier waaraan de opdracht voor levering is verstrekt. Indien de opdracht voor levering is verstrekt aan een derde partij, zal na afloop van de garantieperiode de apparatuur in onderhoud genomen worden door Opdrachtnemer.

Offerte aanvragen

32. Bij het herstellen van storingsen of gebreken mag direct en zonder akkoord onderdelen vervangen worden tot een waarde van € 500,- excl. btw. Voor vervangingen met kosten boven dit bedrag moet een gespecificeerde offerte worden ingediend. Alleen met schriftelijke goedkeuring door ROC Nijmegen mag de offerte worden uitgevoerd.

33. Bij vervanging van apparatuur met een waarde > € 1.500,- worden minimaal drie offertes uitgevraagd, waarvan Opdrachtnemer uitgenodigd zal worden een aanbieding te doen, na goedkeuring door ROC Nijmegen mag deze door opdrachtnemer worden uitgevoerd.
34. ROC Nijmegen behoudt het recht voor om aanschaf/vervanging van klein huishoudelijke apparatuur buiten de aanbesteding te houden.
35. Bij het doen van een aanbieding levert u in ieder geval een A-merk plus een of meerdere alternatieven op. Dit geheel afhankelijk van de specificaties.
36. Indien u niet de juiste apparatuur kan leveren omdat dit niet voldoet aan de specificaties of gevraagde kwaliteit mag Opdrachtgever uitwijken naar andere leveranciers en dit buiten de overeenkomst aanschaffen.
37. Bij het vervangen van onderdelen of bij vervangen van apparatuur levert u binnen 5 werkdagen een offerte op. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever wordt de offerte in opdracht gezet. Bestelwijze, Prijs en Facturatie
38. Opdrachtgever maakt gebruik van inkoopbestelsysteem Proquero. Inkoopopdrachten worden in PDF/XML naar een mail/internetadres van de leverancier verzonden.
39. Alle opgegeven tarieven zijn all-inclusief dat betekent inclusief voorrijkosten, reiskosten, kantoorkosten, offertekosten en alle overige kosten. Het uurtarief gaat in op het moment dat de werkzaamheden aanvangen op een locatie.
40. Het preventief onderhoud wordt gefactureerd na uitvoering van de werkzaamheden per kostenplaats gespecificeerd en onder vermelding van het contractnummer. De factuur wordt digitaal verstuurd. De eisen gesteld aan de facturatie staan verder omschreven in de raamovereenkomst.
41. Het correctief onderhoud wordt na uitvoering van de werkzaamheden gefactureerd op een gespecificeerde factuur onder vermelding van het inkoopraamordernummer (ProQuero) en wordt digitaal verstuurd.
42. In het geval Opdrachtgever locaties afstoot, of wanneer er locaties bijkomen, dan zal dit uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de gemelde datum aan Opdrachtnemer worden doorgegeven. De wijzigingen worden dan door u overgenomen en doorgevoerd.
43. U koppelt pro-actief meldingen, bundelt waar kan storingsen, zodat u niet de voorrijkosten maakt voor verschillende reparaties van verschillende producten.
44. U vult het prijzenblad volledig in, alle tabbladen.

Contractmanagement - Managementrapportage

45. Management rapportage Opdrachtgever wenst één keer per jaar een managementsrapportage, per locatie te ontvangen, voorafgaand aan het jaarlijks overleg. Deze wordt in september beschikbaar gesteld aan de contactpersoon. In de managementrapportage is minimaal opgenomen:
 - Status van de te onderhouden apparatuur
 - Indicatie van de te verwachten reparaties
 - Onderbouwd voorstel voor vervangingen

- Beoordeling en voortgang kpi's
- Klachten en afhandeling
- Optimalisatiemogelijkheden/efficiëntieverbeteringen in de uitvoering van eigen werkzaamheden en alle apparatuur.

46. U en Opdrachtgever wijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst een vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel en strategisch niveau.

47. Onderstaand communicatieschema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatie tussen beide partijen.

- a. Operationeel/strategisch overleg, 1x per jaar, operationele besprekpunten: voortgang onderhoudswerkzaamheden, offertes, planning, storingen, facturatie, managementrapportages
- b. strategische besprekpunten: evaluatie dienstverlening, beoordeling KPI's, duurzaamheid, MJOP, investeringen, efficiencyverbeteringen, ontwikkelingen bij opdrachtgever en opdrachtnemer

48. De volgende KPI's worden opgenomen in de overeenkomst

- a. KPI 1: Responsetijden storingen – norm 98%, doelstelling 98%, meetmethode in overleg vast te stellen
- b. KPI 2: Facturatie – norm 100%, doelstelling 100%, steekproef 5 facturen
- c. KPI 3: Jaarplanning preventief onderhoud – norm 95%, check planning t.o.v. realiteit

Verantwoordelijkheid voor de beoordeling van de KPI's ligt bij de Opdrachtgever. U dient rapportages aan te leveren die aantonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn en geeft een toelichting op de totstandkoming van de rapportages.

Gevolgen behalen KPI's: het behalen van de KPI's biedt de mogelijkheid tot het lichten van een optiejaar.

Consequentie van het niet behalen van (een van) de KPI's: Stap 1, beheersmaatregel, Stap 2, beheersmaatregel aanscherpen, Stap 3, nog één laatste kans van één maand en komt optiejaar in geding,