



**De Haagse
Scholen**

PROGRAMMA VAN EISEN

voor

de uitvoering van onderhoud, reparatie en
vervanging van buitenzonwering

Versie : Versie 0.1

Kenmerk : EA-0037

INHOUDSOPGAVE

1. **ALGEMEEN** 3

2. **EISEN AAN DE DIENSTVERLENING** 10

PROGRAMMA VAN EISEN

Voor het invullen van deze bijlage geldt de volgende invulinstructie:

- Het ondertekenen en indienen van Bijlage 2 'Verklaring omtrent inschrijving' als onderdeel van uw inschrijving betekent dat Inschrijver kan voldoen aan alle eisen direct bij ingangsdatum van de Raamovereenkomst, tenzij specifiek anders benoemd in de betreffende eis, en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en akkoord gaat met alle eisen. Indien Inschrijver niet kan voldoen aan een eis of niet akkoord kan gaan met een eis, valt de inschrijving af.

1. ALGEMEEN

Conformiteitenlijst	
1.	Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Opdrachtnemer onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van het beschrijvend document en de nota van inlichtingen wordt ingestemd.
2.	Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in het beschrijvend document en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3.	Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van de beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in het beschrijvend document en gaat met deze procedure onverkort akkoord.
4.	Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid: <ul style="list-style-type: none"> • De Raamovereenkomst; • De Nota's van Inlichtingen; • De ARVODI-2018; • Het Beschrijvend document, met kenmerk EA-0037; • De Inschrijving; • De overige bijlagen.
5.	Opdrachtnemer verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Raamovereenkomst van Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de ARVODI-2018.

Procedure	
7.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat aan de Inschrijving van de Opdrachtnemer voor Opdrachtgever geen kosten zijn verbonden, ook niet in het geval deze aanbesteding niet leidt tot het sluiten van een Raamovereenkomst.
8.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om de aanbesteding te allen tijde, totdat tot ondertekening van de Raamovereenkomst ter

	<p>opdrachtverstrekking ten gevolge op deze aanbestedingsprocedure wordt gekomen, geheel of gedeeltelijk te stoppen.</p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtnemer in dit geval geen recht heeft op vergoeding van kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding of welke vergoeding dan ook en dat Opdrachtnemer geen aanspraken overigens zult hebben zoals – maar niet alleen – op hervatting van de aanbestedingsprocedure of op nakoming.</p>
9.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, zolang er geen overeenstemming is bereikt en zolang nog geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende Raamovereenkomst tot stand is gekomen, er geen sprake is van enige gebondenheid van Opdrachtgever en er geen enkele verplichting is tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
10.	Opdrachtnemer verklaart dat Opdrachtnemer zich in het kader van deze aanbesteding niet schuldig heeft gemaakt aan vooroverleg met mogelijke concurrenten, waarbij prijzen en wijze van offereen worden afgestemd.
11.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om Opdrachtnemer in elk stadium (alsnog) te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt Opdrachtnemer uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
12.	De Inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van tenminste 90 dagen gerekend vanaf de sluitingsdatum zoals opgenomen in het beschrijvend document, hoofdstuk 1.7 'Planning'.

Prijzen en tarieven	
13.	Opdrachtnemer garandeert dat de aan Opdrachtgever te leveren producten en diensten tegen prijzen en tarieven plaatsvinden die ten minste marktconform zijn.
14.	Alle prijzen/ tarieven zijn in euro's (€/ EUR) exclusief BTW maar inclusief overige belastingen en/ of heffingen.
15.	De tarieven dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn in elk geval begrepen: de salariskosten, de overheadkosten (bijvoorbeeld huisvesting en salariskosten van ondersteunend personeel), de kosten voor het gebruik van apparatuur ten behoeve van de opdracht, verzekeringskosten, eventuele kosten voor e-factoreren, lokale reis- en verblijfkosten.
16.	<p>De prijzen staan vast voor het eerste (1^{ste}) jaar van de (Raam)overeenkomst. De prijzen kunnen na de vaste contractperiode jaarlijks worden geïndexeerd na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS prijsindex Zakelijke dienstverlening; Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen. Peilmoment: 2020=100.</p> <p>Zie ook: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) CBS</p>

	Indien Inschrijver de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk twee (2) maanden voor afloop van het contractjaar voor aan de Aanbestedende dienst. Wanneer de Aanbestedende dienst vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar. Zie ook het opgenomen artikel in de Raamovereenkomst.
17.	Uitgangspunt is dat de indexatie altijd wordt berekend over de bij de aanbesteding aangeboden prijzen en tarieven. Ook al is het de tweede of derde keer dat er wordt geïndexeerd, dan zal er altijd geïndexeerd worden over de oorspronkelijke prijzen en tarieven zoals bekend bij start van de overeenkomst. Dat betekent dat Opdrachtnemer uitgaat van de indexeringscijfers van de startmaand van de overeenkomst en die afzet tegen de meest recente indexeringscijfers ten tijde van de indexatie-aanvraag.
18.	De Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Raamovereenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe uurtarieven en verrichtingen.
19.	De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan: inkoop@dehaagsecholen.nl .
20.	Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer als deze aanvraag is goedgekeurd.
21.	Inschrijver vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.
22.	Indien Opdrachtnemer aangeeft dat er geen btw in rekening hoeft te worden gebracht, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan Opdrachtgever overlegt, binnen vijftien (15) kalenderdagen na diens verzoek hiertoe.
23.	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake de Nederlandse btw en/of buitenlandse omzetbelasting indien u deze ten onrechte niet of voor een onjuist bedrag bij Opdrachtgever in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-voldoening in Nederland en buiten de EU ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Opdrachtnemer. Wanneer Opdrachtgever een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de voldoening van btw aan de Nederlandse belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).
24.	Inschrijver staat ervoor in dat de geoffreerde bedragen (bijlage 6 "Prijzenblad") inclusief alle heffingen, belastingen (incl. bedragen die gelijk te stellen zijn met heffingen of belastingen) zijn, onder welke naam dan ook en waar ook ter wereld geheven.
25.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst voor elke heffing, belasting en een bijdrage die gelijk te stellen is met een heffing of belasting, zowel in Nederland als buiten Nederland.
26.	Prijzen/ tarieven die niet zijn uitgevraagd middels het prijzenblad komen alleen na goedkeuring van aanbestedende dienst in aanmerking voor facturering.

27.	Het is niet toegestaan financiële "pro memorie" (p.m.) posten op te nemen.
28.	<p>U dient bij het invullen van het prijzenblad uit te gaan van reële marktconforme prijzen/ tarieven. De aanbestedende dienst wenst hierbij het volgende aan te geven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strategische inschrijvingen worden geaccepteerd op basis van redelijkheid en billijkheid (ter beoordeling aan de aanbestedende dienst) onder de voorwaarde dat u realistische prijzen/ tarieven heeft aangeboden. Realistische prijzen/ tarieven dienen "in overeenstemming te zijn met de werkelijkheid" en in geval van gunning te kunnen worden waargemaakt. Een nultarief is derhalve onrealistisch, tenzij u de betreffende kostenpost/ kostenregel niet kan aanbieden. Een dergelijk aanbod kan door de aanbestedende dienst niet worden geaccepteerd, aangezien elk aanbod een bepaalde inspanning en dus kosten van u vraagt; - Indien u een zo lage prijs aanbiedt, die objectief beschouwd niet kostendekkend kan zijn en een substantieel grote afwijking vertoont met de prijzen/ tarieven van andere inschrijvers (en er in de ogen van de aanbestedende dienst dus niet gesproken kan worden van marktconforme prijzen/ tarieven), zal de aanbestedende dienst dit interpreteren als een manipulatieve inschrijving. Manipulatieve inschrijvingen worden door de aanbestedende dienst niet geaccepteerd, worden ongeldig verklaard en uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Bij abnormaal laag lijkende prijzen zal de aanbestedende dienst haar bevoegdheid conform art. 2.116 AW uitoefenen.
29.	De (eventuele) weegfactoren in het prijzenblad gelden louter en alleen voor de beeldvorming van de aanbestedende dienst en ter vaststelling van een inschrijfprijs. Hier kunnen door Inschrijver geen rechten aan worden ontleend.
30.	U wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ongeacht de werkelijk door de aanbestedende dienst af te nemen aantallen, gehouden aan de door u afgegeven maximale all-in prijzen/ tarieven uit het prijzenblad.
31.	U bent adequaat verzekerd tegen beroepsrisico's.

Communicatie

32.	Opdrachtnemer benoemt één eindverantwoordelijk accountmanager die als enig aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert in het kader van alle uit de Raamovereenkomst met Opdrachtgever voortvloeiende werkzaamheden. Daarnaast benoemt Opdrachtnemer één vervangend accountmanager.
33.	De Opdrachtnemer zorgt voor één vaste contactpersoon op het gebied van commercie, service en financiën.
34.	Op verzoek van Opdrachtgever kan de vaste contactpersoon van de Opdrachtnemer ten alle tijden worden gewijzigd.
35.	Alle communicatie en documentatie geschiedt in Nederlandse taal.

36.	De bereikbaarheid en beschikbaarheid van de contactpunten is tenminste tijdens standaard kantooruren (08:30 uur t/m 17:00 uur) gedurende standaard werkdagen (maandag t/m vrijdag), tenzij bij een eis specifiek anders benoemd.
37.	Vragen en meldingen worden door Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen beantwoord. Indien de vraag/melding verder uitgezocht dient te worden, wordt dit duidelijk gecommuniceerd met Opdrachtgever.

Rapportage/evaluatie

38.	Tenminste één keer per jaar en uiterlijk vier (4) maanden voor het verstrijken van de looptijd van de Raamovereenkomst of eventuele optiejaar wordt op initiatief van de Opdrachtnemer de Raamovereenkomst kosteloos geëvalueerd. Van deze evaluatie maakt de Opdrachtnemer kosteloos een schriftelijk verslag, welke aan Opdrachtgever wordt verzonden. Indien hiertoe aanleiding is kan Opdrachtgever verzoeken om een extra evaluatie.
39.	Onderdelen om tijdens een jaarlijkse evaluatie te bespreken zijn onder andere: <ul style="list-style-type: none"> - Contractuele afspraken en mutaties; - Naleving service niveau; - Naleving contract; - Trends en ontwikkelingen; - Rapportages / managementinformatie.
40.	Opdrachtnemer overlegt jaarlijks, na het preventieve onderhoud, per school, een kosteloze rapportage waarin enkel gegevens zijn vermeld die zijn gerelateerd aan onderhavige aanbesteding.
41.	De rapportage uit bovengenoemde eis bevat minimaal de volgende gegevens: Betreffende de dienstverlening: <ul style="list-style-type: none"> - Naam van de school; - Adres gegevens school; - Datum uitgevoerde onderhoud; - Afvinklijst werkzaamheden; - Prognose met betrekking tot vervanging; - Type buitenzonwering; - Hoeveelheid aanwezige buitenzonwering. Algemeen: <ul style="list-style-type: none"> - Klanttevredenheidsscore (>8) alle punten hieronder dienen te worden besproken tijdens de kwaliteitsevaluatie; - Verbeteringsvoorstellen ten aanzien van foutieve meldingen op bepaalde locaties en de wijze waarop deze foutieve meldingen goed en snel teruggebracht kunnen worden; - Klachtenafhandeling (sprake van klachten, snelheid van afhandeling, oplossingen etc.).

42.	Voornoemde rapportage zal uiterlijk twee weken na het uitgevoerde preventief onderhoud beschikbaar gesteld te worden. Dit rapport dient gericht te zijn aan: fs@dehaagsescholen.nl en inkoop@dehaagsescholen.nl .
43.	De Opdrachtnemer dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dit binnen vijf (5) werkdagen na het overleg aan te leveren aan Opdrachtgever.

Facturering

44.	<p>Opdrachtnemer stuurt halfjaarlijks een factuur per schoollocatie. In de facturen worden minimaal (edoch niet uitputtend) de volgende onderdelen inhoudelijk gespecificeerd (al dan niet middels aangehechte bijlage):</p> <ul style="list-style-type: none"> - NAW gegevens Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> - Stichting de Haagse Scholen - Postbus 10343 - 2501 HH DEN HAAG - KVK-nummer Opdrachtnemer; - BTW nummer Opdrachtnemer; - Factuurdatum en -nummer; - Naam school; - Kenmerk verstrekt door Opdrachtgever, <ul style="list-style-type: none"> - Bv (BRIN/initialen/Kostendrager/Bekostingscode) - GBR voor scholen die werking met een tussenrekening verstrekt door Opdrachtgever; - Factuurbedrag gesplitst per school en/of verrichting; - Btw-bedrag (in- en exclusief); - BTW percentage; - Totaal factuurbedrag; - De datum van uitvoering van de verrichtingen waarop de factuur betrekking heeft. <p>Indien deze gegevens niet staan vermeld op de factuur/ bijlage, komt de factuur op geen moment in aanmerking voor betaling.</p>
45.	Facturatie dient digitaal aangeleverd te worden in PDF/A formaat. Facturen worden digitaal aangeleverd aan crediteuren@dehaagsescholen.nl
46.	Per PDF 1 factuur incl. bijlage (dus bijlagen niet apart a.u.b.).
47.	Betaling buiten de schoolvakanties zal plaatsvinden door Opdrachtgever binnen dertig (30) dagen nadat de factuur bij Opdrachtgever is binnengekomen. Indien er sprake is van schoolvakanties (conform planning schoolvakanties rijksoverheid voor het Primair Onderwijs regio Midden) kan de betaling met een evenredig termijn worden opgeschort.

Sancties tegen Rusland	
48.	Opdrachtnemer verklaart naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de Raamovereenkomst tussen diens onderneming en Stichting De Haagse Scholen, die de drempels van artikel 5 duodicies 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.
49.	Opdrachtnemer verklaart dat de onderneming die worden vertegenwoordigd (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.
50.	Opdrachtnemer verklaart dat de Opdrachtnemer die worden vertegenwoordigd (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;
51.	Opdrachtnemer verklaart dat de noch de vertegenwoordigingsbevoegde persoon noch de onderneming die wordt vertegenwoordigd een (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);
52.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen onderaannemers, (toe)leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de Opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
53.	De Opdrachtnemer garandeert dat alle geleverde producten en diensten minimaal voldoen aan de Nederlandse en Europese wetgeving voor veiligheidseisen.
54.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.
55.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot panden van Opdrachtgever te ontzeggen. Een en ander zal Opdrachtnemer schriftelijk kenbaar maken.

2. EISEN AAN DE DIENSTVERLENING

Algemene eisen m.b.t. de dienstverlening	
56.	Voor alle voortvloeiende werkzaamheden n.a.v. het preventief onderhoud, zoals aanpassingen, vervangingen van onderdelen en materialen dient voor het uitvoeren van de werkzaamheden eerst een offerte te worden opgesteld voor akkoord (onder vermelding van het PO-nummer m.b.t. het preventief onderhoud).
57.	Bij een verkeerde of niet op tijd geleverde bestelling is Opdrachtnemer verplicht binnen redelijke termijn vervanging te regelen. Een redelijke termijn is in ieder geval minder dan drie (3) werkweken.
58.	Indien er sprake is van storingen die zijn ontstaan door nalatigheid van de monteurs van de Opdrachtnemer tijdens onderhoud of reparatie of indien er sprake is van storingen welke nog onder garantie vallen en aan de garantiebepalingen voldoen, worden deze kosten niet doorberekend aan de Opdrachtgever.
59.	Indien de werkzaamheden met betrekking tot het storingen/ onderhoud (preventief en correctief) uitgevoerd dienen te worden met ladders of (telescoop)hoogwerkers of ander ondersteunend materiaal om het onderhoud uit te voeren, zal Opdrachtnemer hier maximaal de kosten voor rekenen zoals opgegeven op het ingediende prijzenblad.
60.	Er wordt van Opdrachtnemer een proactieve houding verwacht ten aanzien van het voorkomen van schade tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van deze Raamovereenkomst.
61.	Storingen kunnen 24 uur per dag worden gemeld door de Opdrachtgever via het systeem (Planon).
62.	Indien er een storing wordt gemeld binnen standaard kantooruren (08:30 uur t/m 17:00 uur) gedurende standaard werkdagen (maandag t/m vrijdag), via het interne systeem (Planon), draagt Opdrachtnemer zorg voor een terugkoppeling met een planning binnen vier (4) werkuren.
63.	Storingen met spoed dienen binnen 24 uur te zijn opgelost. Algemene storingen dienen binnen drie (3) werkdagen te zijn opgelost. Indien dit echt niet mogelijk, dient Opdrachtnemer dit duidelijk te communiceren met Opdrachtgever en wordt er een passende oplossing gevonden.
64.	Voor opdrachten onder € 5000,- heeft Opdrachtnemer voor de meest gangbare zonweringstypen voldoende onderdelen op voorraad om binnen vier (4) weken de te vervangen dan wel nieuw te plaatsen buitenzonwering te kunnen leveren.
65.	Voor Opdrachten boven de €5000 of voor Opdrachten met automatische besturing hanteert Opdrachtgever een uiterste levertijd van maximaal 10 weken na opdrachtverstrekking.
66.	Opdrachtnemer dient nieuwe locaties of uitbreidingen van bestaande locaties binnen uiterlijk twee (2) weken na schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever te hebben bezocht

	en tevens hiervoor een advies en rapportage ter bespreking te hebben aangeboden aan Opdrachtgever. Zie ook eis 79.
67.	Voorafgaand aan de werkzaamheden dient er telefonisch een afspraak gemaakt te worden met de desbetreffende school.
68.	Opdrachtnemer meldt zich voorafgaand aan de werkzaamheden op locatie bij Opdrachtgever. Aan het eind van de opdracht wordt de werkbond afgetekend ter akkoord en verlaat medewerker de locatie. Afmelding dient ook per mail te geschieden naar: fs@dehaagsescholen.nl . Medewerker van de Opdrachtnemer is niet langer op locatie dan noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden. Indien een medewerker van de Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever niet houdt aan instructies en de van toepassing zijnde regelgeving, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende medewerker toegang tot de locatie te ontzeggen.
69.	Het primaire onderwijsproces en de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever dient zo min mogelijk te worden verstoord bij de uitvoering van alle werkzaamheden.
70.	De door de Opdrachtnemer ingezette middelen/ apparatuur voor uitvoering van de werkzaamheden worden door de Opdrachtnemer zelf verzorgd (beheer en eigendom blijft bij de Opdrachtnemer) en dient bij de prijzen in te zitten.
71.	Verplichte persoonlijke beschermingsmiddelen en maatregelen dienen door de Opdrachtnemer zelf te worden verzorgd.
72.	Opdrachtnemer is tijdens het plaatsen van de te leveren producten verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal aan onder andere kozijnen, deuren en dergelijke. Beschadigingen aan het gebouw van Opdrachtgever veroorzaakt door Opdrachtnemer, worden ten laste van Opdrachtnemer gebracht.
73.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de bedrijfsklare oplevering, in de door Opdrachtgever aangewezen ruimte en/of conform de door Opdrachtgever verstrekte en/of goedgekeurde plattegronden en/of tekeningen. Onder bedrijfsklare oplevering wordt verstaan: het leveren en monteren zodat het product gebruikt kan worden.
74.	Tijdens de bedrijfsklare oplevering door Opdrachtnemer wordt gebruik gemaakt van de voorschriften en de richtlijnen die de fabrikant stelt. Op verzoek van Opdrachtgever worden deze voorschriften en richtlijnen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever afgegeven.
75.	Na de bedrijfsklare oplevering door Opdrachtnemer zijn de geleverde goederen schoon, vrij van stickers en/of stickerresten, geheel zonder verpakkings- en transportmateriaal.
76.	Opdrachtnemer garandeert voldoende aanwezige kennis en gecertificeerde medewerkers in te zetten bij eventuele klachten.
77.	Opdrachtnemer handelt klachten af binnen 48 uur op werkdagen.

Implementatieperiode

78.	Opdrachtnemer dient bij de start van de Raamovereenkomst een cataloguslijst te delen met Opdrachtgever. Jaarlijks dient er een geüpdatet versie gedeeld te worden met Opdrachtgever.
79.	Er dient door de Opdrachtnemer een 0-meting uitgevoerd te worden (zie ook 1.3.2 van het Beschrijvend document). Deze meting dient gedeeld te worden met Opdrachtgever.

Nadere opdrachtverstrekking

80.	Partijen maken schriftelijk met iedere nadere opdrachtverstrekking afspraken over de leverdatum, plaatsing en tijd. Levering en plaatsing dienen op dezelfde dag plaats te vinden.
81.	Voor nadere opdrachten zal nimmer een aanvullende Overeenkomst nodig zijn, tenzij er sprake is van een nadere opdracht waarin de Raamovereenkomst niet voorziet. In dat geval mag uitsluitend de hiervoor rechtsgeldige functionaris een opdracht verstrekken.

Profielschets medewerkers

82.	De medewerker dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
83.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever dragen medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van Opdrachtnemer.
84.	Alle medewerkers die door Opdrachtnemer, dan wel een door Opdrachtnemer in te zetten derde, dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren. Indien een medewerker zich niet kan legitimeren zal de toegang tot de locatie worden geweigerd en eventuele kosten/schade/vertraging voor rekening komen van Opdrachtnemer.
85.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een optimaal kennisniveau van de medewerkers die hij bij de Opdrachtgever inzet.
86.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door haar in te zetten medewerkers voorafgaand aan de start van de opdracht zijn ingewerkt en bekend zijn met de werkwijze en procedures van Opdrachtgever.

Arbo- en milieueisen / duurzaamheid & wet- en regelgeving geldend voor de dienstverlening

87.	De Opdrachtnemer zorgt voor een milieuvriendelijke afvoer (zie Wet Milieubeheer) van afval m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening/levering en zorgt ervoor dat het terrein aan het einde van de dag schoon is.
88.	De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de geldende Milieucriteria (volgens Wet Milieubeheer) geldt daarbij als minimale eis.
89.	Veiligheidsvoorschriften en instructies dienen altijd te worden opgevolgd en te worden nageleefd. De in Nederland geldende wet- en regelgeving dient in acht te worden genomen en de Opdrachtnemer dient hier te allen tijde aan te voldoen.

90.	Bij het leveren, plaatsen en onderhouden van de buitenzonwering zal Opdrachtnemer handelen volgens de bepalingen van de: a. NEN-EN 13561 Zonneschermen - Prestatie-eisen inclusief veiligheid; b. NEN-EN 13659 Luiken- prestatie-eisen inclusief veiligheid; c. NEN-EN 1932 Zonneschermen en luiken – Weerstand tegen windbelastingen – Beproevingmethode en prestatiekenmerken; d. NEN-EN 1933 Zonneschermen – Weerstand tegen de belasting door opeenhoping van water – Beproevingmethode; e. NEN-EN 12045 Aangedreven luiken en zonneschermen - Gebruiksveiligheid - Bepaling van de uitgezonden kracht; f. NEN-EN 13527 Luiken en zonneschermen - Bepaling van de bedieningskracht – Beproevingmethoden; g. NEN-EN 14201 Zonneschermen en luiken - Weerstand tegen terugkerende handelingen (mechanische duurzaamheid) – Beproevingmethoden; h. NEN-EN 14501 Zonneschermen en luiken - Thermisch en visueel comfort; i. NEN-EN 14500 Zonneschermen en luiken – Thermisch en visueel comfort – Beproeving- en berekeningsmethoden.
91.	Gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer medewerkers in te zetten die in het bezit te zijn van de benodigde en geldige diploma's en certificaten, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> - VCA gecertificeerd; - Bewijs van vakbekwaamheid.
92.	Medewerkers van Opdrachtnemer die de gebouwen en terreinen van Opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (verklaring omtrent gedrag) voor een onderwijsorganisatie, niet ouder dan twaalf (12) maanden. Alleen bij een audit of een twijfel zal Opdrachtgever bewijsstukken inzake voornoemde opvragen. Eventueel verstrekte gegevens worden uiteraard alleen beschikbaar gesteld aan bevoegde functionarissen en niet aan derden verstrekt. Data zal conform de vigerende wetgeving worden opgeslagen en verwijderd.
93.	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn bekend met de Arbowetgeving (Arbowet, -besluit en- regeling), beschikken over de juiste beschermingsmiddelen en maken hier gebruik van. Medewerkers van Opdrachtnemer dragen zorg voor een veilige omgeving voor zichzelf alsook voor de medewerkers van Opdrachtgever, leerlingen en hun ouders.

Garantie eisen

94.	Opdrachtnemer dient alle door Opdrachtnemer geleverde producten die niet voldoen aan het gestelde, kosteloos om te ruilen onder gelijkblijvende condities.
95.	De garantie op de nieuw te installeren buitenzonwering dient minimaal vijf (5) jaren te zijn. In geval van elektrische bediening is de garantie voor het elektrische gedeelte minimaal twee (2) jaar.
96.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de Onderdelen van de geleverde producten, tot minimaal tien (10) jaar na datum van aflevering op verzoek van Opdrachtgever nog te leveren zijn.
97.	De garantiebepalingen blijven van toepassing wanneer (eenvoudige) reparaties in eigen beheer uitgevoerd worden.

- 98.** In het geval van fabrieksgarantie zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever volledig ontzorgen en de communicatie, het retourneren, omwisselingen en/of vervangingen volledig uit (laten) voeren, zonder hierbij enige kosten te verhalen bij de Opdrachtgever.