

Bijlage 5: Programma van Eisen

1 Eisen

1.1 Algemeen

Eis	Inhoud
1.	Opdrachtnemer borgt dat uitvoering van de werkzaamheden altijd voldoet aan actuele wet- en regelgeving. Opdrachtnemer adviseert Zadkine proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, innovaties en andere relevante risico's en ontwikkelingen en ontwikkelingen ten aanzien van de dienstverlening en de onderliggende disciplines.
2.	Opdrachtnemer kan alle locaties van Zadkine bedienen en biedt dienstverlening aan op uniforme wijze. Opdrachtnemer stelt zich flexibel op bij wijzigingen van locaties van Zadkine.
3.	De aanvraag van een nieuwe opdracht binnen de Raamovereenkomst verloopt als volgt: - Zadkine neemt contact op met Opdrachtnemer met het verzoek voor een offerte; - Afhankelijk van de omvang van de opdracht vindt een gesprek plaats tussen Zadkine en Opdrachtnemer om de vraag en achtergrond scherp te krijgen; - Opdrachtnemer levert een offerte aan binnen maximaal 5 (klein advies) of 10 (groot advies) werkdagen vanaf het verzoek van Zadkine. De offerte is voorzien van een Plan van Aanpak, omschrijving van de op te leveren producten, concrete deadlines en de verwachte ureninzet; - Indien nodig is afstemming over de offerte en worden aanpassingen door Opdrachtnemer doorgevoerd; - Ter accordering van de offerte stuurt Zadkine een order aan Opdrachtnemer; - Start van de uitvoering start uiterlijk 1 maand na accordering van de offerte, urgente vraagstukken worden binnen 1 week na accordering van de offerte opgestart. Bij opdrachtverstrekking zijn het Plan van Aanpak, de overeengekomen uren en de afgesproken tijdslijn definitief.
4.	Wanneer Opdrachtnemer aangeeft niet te beschikken over de juiste kennis en capaciteit dan behoudt Zadkine zich het recht voor om de opdracht te gunnen aan een derde, buiten de Raamovereenkomst.
5.	Elk project wordt na afloop geëvalueerd door Opdrachtnemer en de betrokken verantwoordelijke(n) vanuit Zadkine.

1.2 Personeel en communicatie

Eis	Inhoud
6.	De werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst vinden plaats onder toezicht van één accountmanager (of andere functiebenaming) van Opdrachtnemer. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met Zadkine op strategisch en tactisch niveau. Taken van de accountmanager zijn onder meer: a. Begeleiden van de medewerkers van Opdrachtnemer werkzaam voor Zadkine; b. Opstellen en bespreken van managementrapportages; c. Zorgen voor een adequate klachtafhandeling; d. Fungeren als eerste aanspreekpunt voor escalatie indien nodig. Om goed invulling te geven aan deze rol dient de accountmanager minimaal op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bereikbaar te zijn. In geval van afwezigheid van de accountmanager wordt één vaste vervanger aangesteld.
7.	Opdrachtnemer zorgt operationeel niveau voor een vaste contactpersoon (en vervanger bij afwezigheid) voor operationeel overleg, klachten en operationele beheerszaken.
8.	De reactietijd op klachten en vragen bedraagt op werkdagen maximaal 2 uur na indienen van klacht of vraag. De reactie bestaat uit een bevestiging van ontvangst en in behandeling name van de klacht of vraag. Klachten kennen een oplostijd van maximaal 3 werkdagen. De kosten die voortvloeien uit het oplossen van een klacht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
9.	Medewerkers van Opdrachtnemer die locaties van Zadkine betreden dienen in het bezit te zijn van een geldig VOG, zie ook de aanbestedingsleidraad paragraaf 4.12 en bijlage 9.
10.	Bij inzet van een (nieuwe) adviseur zal Opdrachtnemer, op verzoek van Zadkine het CV overleggen eventueel ondersteund met referentieprojecten om de geschiktheid van de beoogd adviseur aan te tonen. Zadkine heeft de mogelijkheid een kennismakingsgesprek te houden met de voorgestelde adviseur voor start van de werkzaamheden.
11.	Zadkine heeft de mogelijkheid een adviseur af te wijzen met opgaaf van reden.
12.	Opdrachtnemer borgt dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van ziekte, vakantie of iedere andere vorm van afwezigheid van personeel van Opdrachtnemer.
13.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat vakbekwaam personeel wordt ingezet bij Zadkine en borgt dat de kennis en kunde van haar personeel op niveau blijft. Zadkine stelt de volgende eisen aan het in te zetten personeel: - Junior Adviseur: minimaal HBO werk- en denkniveau met een opleiding die aansluit bij de desbetreffende discipline;

	- Medior Adviseur: minimaal HBO werk- en denkniveau met een opleiding en minimaal 4 jaar relevante werkervaring die aansluit bij de desbetreffende discipline; - Senior Adviseur: minimaal HBO werk- en denkniveau met een opleiding en minimaal 7 jaar relevante werkervaring die aansluit bij de desbetreffende discipline. Opdrachtnemer borgt altijd dat medewerkers over de juiste kennis, kunde en certificaten beschikt als nodig. Voor het uitvoeren van NEN 2767 inspecties worden bijvoorbeeld enkel gecertificeerde inspecteurs ingezet.
14.	Medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie van Zadkine werkzaam zijn, conformeren zich aan de huisregels van Zadkine (zie bijlage 10) en de geldende veiligheidseisen. Opdrachtnemer wordt geacht zelf veiligheidsmaatregelen te treffen voor het uitvoeren van werkzaamheden indien dit nodig is.
15.	Opdrachtnemer dient Zadkine direct mondeling en schriftelijk op de hoogte te stellen in geval van ongevallen, bijna-ongevallen, calamiteiten en schades op het werkterrein van Zadkine. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de verplichte melding van ongevallen aan het bevoegd gezag.
16.	Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Zadkine. Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Zadkine. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten: - Stappenplan met de te ondernemen acties; - Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer; - Randvoorwaarden welke Zadkine moet organiseren; - Tijdsplanning met mijlpalen.

1.3 Prijs

Onderdeel van de beoordeling van uw Inschrijving is een prijsopgave. U gebruikt hiervoor het prijzenblad (Bijlage 4).

Eis	Inhoud
17.	Het contract is op basis van: - Uurtarieven.
18.	Opdrachtnemer hanteert een all-in uurtarief. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen en er geen additionele kosten in rekening gebracht kunnen worden. De uurtarieven gelden voor alle diensten van Opdrachtnemer, ongeacht of deze in eigen beheer of met onderaannemers worden uitgevoerd.
19.	Bij offertes voor nadere opdrachten wordt een kostenberekening gevraagd op basis van de in de Raamovereenkomst vastgelegde uurtarieven. Zadkine kan vragen om een vaste prijs of nacalculatie met een plafondbedrag.
20.	Zonder schriftelijke toestemming van Zadkine, overschrijdt Opdrachtnemer het aantal afgesproken uren niet.

1.4 Contractmanagement

Eis	Inhoud
21.	Na gunning van de opdracht wordt in overleg tussen Zadkine en Opdrachtnemer een contractoverzicht opgesteld, waarin alle gemaakte afspraken staan. Het contractoverzicht wordt gebruikt om de contractvoortgang te monitoren en is de basis voor de contract overleggen. Bijlage 12 is een leeg format van het contractoverzicht. Deze wordt na gunning verder ingevuld.
22.	In bijlage 13 is een evaluatieformulier opgenomen welke gehanteerd wordt als KPI. Dit evaluatieformulier wordt twee keer per jaar ingevuld. Opdrachtnemer dient minimaal een gemiddelde van een 7,0 te scoren (schaal 1-10) en op alle afzonderlijke onderdelen minimaal een 6,0.
23.	Opdrachtnemer rapporteert twee keer per jaar een managementrapportage aan Opdrachtgever. Deze managementrapportage bestaat uit digitaal bewerkbare vorm, zoals Excel, en bevat de volgende componenten: - Omschrijving van het project - Ingezette medewerker(s) - Begrote uren conform offerte - Ingezette/ gerealiseerde uren - Uurtarief - Resultaten evaluaties

	De managementrapportage wordt voorzien van een toelichting en advies van eventuele opvallendheden. De managementrapportage wordt uiterlijk 10 werkdagen na verloop van de betreffende periode gedeeld met Zadkine. Elk jaar wordt afgesloten met een jaarrapportage, welke uiterlijk in januari van het nieuwe jaar wordt opgeleverd. De jaarrapportage dient tevens als input voor het strategisch overleg. In de jaarrapportage worden de rapportages gebundeld tot één (cumulatief) overzicht van het betreffende jaar.
24.	Zadkine is verantwoordelijk voor het inplannen van het overleg, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda. Het opleveren van het gespreksverslag is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en dient binnen 5 werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden te zijn verzonden aan Zadkine. Zadkine hanteert de volgende overlegfrequentie als uitgangspunt: - 1x per jaar strategisch overleg. Vanuit Zadkine sluiten bij dit overleg de Adjunct-directeur Service & Support, Teamleider Beheer & Onderhoud en de Contractmanager aan. Onderwerpen van gesprek zijn: evaluatie overall performance, beoordeling KPI's, ontwikkelingen intern/ extern; - 1x per jaar tactisch overleg. Vanuit Zadkine sluiten bij dit overleg de Teamleider Beheer & Onderhoud, Technisch Beheerder en de Contractmanager aan. Onderwerpen van gesprek zijn: kwaliteit van de dienstverlening, lopende en aankomende vraagstukken, financiële voortgang, klachtenregistratie; - Operationeel overleg vindt plaats naar behoefte met de Regiemedewerker Facilitair en betrokken medewerker vanuit Marketing & Communicatie. Zadkine is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen aan te passen als een situatie daar om vraagt.