

Bijlage 6: Programma van Eisen

Nr.	Eis
	Algemeen
1.	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende wet- en regelgeving.
2.	Alle elektrisch gestuurde sporthaluitrusting van de inschrijver voldoet aan de machinerichtlijnen en keuringen (NEN 3140).
3.	Elektrisch bedienbare gymtoestellen, materialen en constructies dienen voorzien te zijn van een CE markering, een fabrikantverklaring, maximale belasting en een duidelijke gebruiksinstructies in de Nederlandse taal, die voor één uitleg vatbaar zijn.
4.	De Opdrachtnemer toont op verzoek van de Opdrachtgever aan dat voldaan wordt aan de wettelijke eisen, richtlijnen en normen en daar waar van toepassing door de Opdrachtnemer aan te vullen met verklaringen, testrapporten en/of certificaten uitgegeven door een onafhankelijk en erkend certificerend keuringsinstituut. Deze verklaringen, testrapporten en/of certificaten zijn in de Nederlandse, Engelse of Duitse taal opgesteld.
5.	Het op- en afschalen van locaties van Opdrachtgever dient gedurende de looptijd van de overeenkomst onbeperkt en op elk moment mogelijk te zijn.
	Personeel
6.	Inspecties en reparaties worden uitgevoerd door personeel dat beschikt over alle benodigde competenties, vaardigheden, kwalificaties en bevoegdheden die van toepassing zijn om de werkzaamheden binnen de scope van de opdracht conform de vereisten uit te voeren.
7.	Al het personeel van Opdrachtnemer belast met de uitvoering van de werkzaamheden op de locaties van Opdrachtgever, dient: • In het bezit te zijn van een VCA diploma; • Te beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal; • Zich op verzoek van medewerkers van Opdrachtgever te kunnen legitimeren; • Herkenbaar te zijn middels bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo; • De huisregels te respecteren en in geval van calamiteiten dienen de aanwijzingen van de hiertoe bevoegde medewerkers van de Opdrachtgever opgevolgd te worden.

8.	Inspecteurs, monteurs en chauffeurs van Opdrachtnemer moeten zich voor uitvoering van werkzaamheden aanmelden en na uitvoering afmelden bij de contactpersoon van betreffende locatie en brengt tevens verslag uit van zijn bevindingen en/of uitgevoerde werkzaamheden. Opdrachtgever overhandigt bij de implementatie hiervoor een lijst met contactpersonen per locatie. Dit dient per e-mail te worden aangeleverd.
Inspecties	
9.	Minimaal eenmaal per jaar dienen alle aanwezige gymtoestellen, materialen en installaties door Opdrachtnemer geïnspecteerd te worden of zoveel vaker dan door Opdrachtgever aangevraagd.
10.	Toestellen en materialen die eigendom zijn van een vereniging worden in een apart rapport vermeld zodat opdrachtgever dit rapport kan toesturen naar de verenigingen.
11.	Inspecties worden uitgevoerd conform de daarvoor geldende wet- en regelgeving.
12.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over alle wijzigingen van toepasselijke wettelijke normen.
13.	Inspecties worden alleen uitgevoerd wanneer de accommodatie vrij is van gebruik. Dit zal hoofdzakelijk in de schoolvakanties zijn m.u.v. de speelzalen. Opdrachtgever roostert hierbij in principe geen accommodaties vrij om werkzaamheden uit te kunnen voeren tenzij overeengekomen.
14.	Opdrachtnemer dient alle merken gymtoestellen, materialen en installaties te inspecteren die in de accommodaties en toestelbergingen van Opdrachtgever aanwezig zijn.

15.	Tijdens de inspectie mogen kleine reparaties tot een bedrag van € 150 (incl. BTW) per accommodatie, direct uitgevoerd worden. Bij reparatiekosten > € 150 dient er met het aanspreekpunt van betreffende locatie eerst afgestemd te worden of de reparatie direct uitgevoerd mag worden.
16.	Afgekeurde sportinventaris/toestellen worden duidelijk en zichtbaar gemarkeerd.
17.	Afgekeurde toestellen en installaties die direct gevaar vormen voor de gebruiker, worden door de inspecteur direct buiten gebruik gesteld. In het afmeldingsmoment wordt specifiek vermeld waar dit het geval is. Ook dient dit schriftelijk gerapporteerd te worden in het inspectieverslag.
18.	De offerte voor reparatie en vervanging van de uitgevoerde inspectie wordt binnen 10 werkdagen aangeleverd aan opdrachtgever.
19.	Binnen 20 dagen na keuring levert inschrijver een inspectierapport per accommodatie op aan opdrachtgever, die voldoet aan de volgende eisen: • Identificatienummer van het toestel/installatie (mits er opdracht is gegeven voor inventarisatie van alle sporttoestellen/inventaris); • Fabrikant en bouwjaar; • Soort toestel/installatie • Staat van toestel/installatie; • Onderhoudsprognose inclusief financiën voor komende 5 jaar; • Andere bijzonderheden.
20.	Inschrijver levert na alle keuringen een certificaat per binnensportaccommodatie. Uit dit certificaat blijkt dat alle op het moment van keuring aanwezige toestellen/installaties zijn gekeurd en veilig gebruikt kunnen worden. Ondernemer levert het certificaat op A4 formaat in een eenvoudige wissellijst en stuurt een kopie van het certificaat naar opdrachtgever.
21.	De offertes worden gespecificeerd aangeboden. Voor elke accommodatie een aparte offerte. Iedere offerte vermeldt niet alleen de benodigde materialen en onderdelen om het geconstateerde gebrek te verhelpen, maar bevat ook een opgave van de all-in montagekosten op basis van het opgegeven uurtarief tijdens de aanbestedingsprocedure. Buiten de kosten voor levering en montage mogen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
Onderhoud en reparaties	
22.	Opdrachtnemer garandeert dat onderhoud en reparaties uitgevoerd kunnen worden aan alle merken gymtoestellen en materialen en dat hij kan beschikken over onderdelen van alle merken toestellen en materialen. Indien opdrachtnemer de gevraagde artikelen/onderdelen niet binnen de gestelde termijn(en) kan leveren staat het opdrachtgever vrij om de opdracht buiten de raamovereenkomst te bestellen.
23.	Opdrachtnemer hanteert marktconforme prijzen voor de te vervangen onderdelen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor periodieke marktconformiteitstoetsen uit te voeren op de door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen.

24.	De responstijd bij een calamiteit / spoedreparatie bedraagt maximaal 24 uur. Of een situatie aangemerkt wordt als calamiteit / spoedreparatie wordt door Opdrachtgever bepaalt. Onder responstijd wordt verstaan de tijd tussen de melding van Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer en de aanwezigheid van een monteur ter plaatse. Onder een calamiteit wordt verstaan een situatie waarin het naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk is om zo spoedig mogelijk een monteur ter plaatse te hebben, omdat veiligheid van leerlingen/gebruikers/medewerkers niet geborgd kan worden.
25.	De responstijd voor normale onderhoudsreparaties (veiligheid en gymlessen komen niet in het gedrang) bedraagt maximaal 15 werkdagen.
26.	Bij vervanging van nagelvaste inventaris dienen de aanwezige vloer-, wand-, en/of plafondvoorzieningen zoveel mogelijk hergebruikt te worden. Indien niet mogelijk moeten de oude gaten op professionele wijze worden hersteld.
27.	Voor het uitvoeren van reparaties wordt altijd vooraf een afspraak ingepland met de contactpersoon van betreffende locatie. Zonder afspraak is de accommodatie niet toegankelijk.
Assortiment, bestellen, leveringen en plaatsing	
28.	Opdrachtnemer beschikt over een volledig assortiment en is in staat om de inventaris die momenteel in de accommodaties aanwezig is te kunnen leveren of kan deze bij derden betrekken.
29.	Daar waar het niet mogelijk is sportinventaris en onderdelen van andere merken te leveren behoudt Opdrachtgever het recht deze inventaris, onderdelen en materialen elders te kunnen inkopen. Daarbij blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor inspectie, onderhoud en reparaties van die onderdelen.
30.	Opdrachtnemer dient in overleg met Opdrachtgever bij vervanging van klein sport- en spelmateriaal aan te sluiten bij serie en model van de al aanwezige inventaris of gelijkwaardig.

31.	Inschrijver levert alleen nieuwe sporttoestellen/inventaris en materialen na schriftelijke opdracht van opdrachtgever.
32.	De te leveren toestellen en materialen moeten gebruiksklaar worden opgeleverd, waarbij is inbegrepen de instructie, begeleiding en nazorg van de te leveren inventaris. Installaties en grote attributen worden inclusief identificatieplaatje geleverd. In geval van een complete inrichting zal er een gezamenlijke opleveringsinspectieronde worden gehouden.
33.	Reparaties en levering kunnen alleen worden uitgevoerd wanneer de accommodatie vrij (indien mogelijk) is van gebruik. Opdrachtgever roostert in principe geen accommodaties vrij om reparaties of levering uit te kunnen voeren, met uitzondering van calamiteiten.
34.	De levertermijn voor klein sport- en spelmateriaal bedraagt maximaal 10 werkdagen na het verstrekken van de schriftelijk opdracht. De levertermijn voor sportinventaris (toestellen) bedraagt maximaal 4 weken na het verstrekken van de schriftelijke opdracht.
35.	Mocht een product en/of meerdere producten vanuit een totale leveringsopdracht, een langere levertijd hebben, dient Opdrachtnemer kosteloos deellieferingen mogelijk te maken.
36.	Verzend- en transportkosten mogen in rekening worden gebracht onder de volgende voorwaarden: • Voor leveringen van klein sport- en spelmateriaal mag Opdrachtnemer verzendkosten in rekening brengen zoals bij inschrijving aangeboden in bijlage 4 Prijzenblad. Dit bedrag mag niet hoger zijn dan € 25 (incl. BTW) per levering; • Voor verplaatsbare sportmaterialen en nagelvaste gymzaaluitrusting mogen vrachtkosten in rekening worden gebracht zoals door inschrijver aangeboden in bijlage 4 Prijzenblad. Dit bedrag mag niet hoger zijn dan € 125 (incl. BTW) per levering;

	• Er mogen verder geen additionele kosten zoals, maar niet beperkt tot, administratie- handelings- en/of verpakkingskosten, advieskosten, reiskosten of kilometervergoeding in rekening worden gebracht; • Er is geen sprake van een minimale orderwaarde of minimale afname hoeveelheid per bestelling; • Voor naleveringen mogen géén verzendkosten in rekening worden gebracht; • Bij retourzendingen komen de verzendkosten voor rekening van Opdrachtnemer in geval van verkeerde of beschadigde leveringen. In geval van verkeerd bestelde producten komen de verzendkosten voor rekening van Opdrachtgever.
39.	Alle leveringen dienen door Opdrachtnemer minimaal 2 werkdagen voor het aflevermoment worden aangemeld bij de contactpersoon van de betreffende locatie.
40.	Elke levering dient voorzien te zijn van een pakbon aan de buitenzijde van de leveringsverpakking waarop tenminste is vermeld: • Naam van de besteller/ontvanger; • Naam locatie en adresgegevens; • Ordernummer bestelling; • Inhoud van de levering.
41.	Levering dient plaats te vinden op elke door Opdrachtgever gewenste locatie binnen Nederland.
42.	Kosten voor het monteren en gebruiksklaar opleveren van gymtoestellen dient Opdrachtnemer op te nemen in de offerte of anderszins vooraf kenbaar te maken. Voor het berekenen van deze kosten hanteert Opdrachtnemer het uurtarief voor montage zoals bij inschrijving aangeboden in bijlage 2 Prijzenblad.
43.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat, direct na voltooiing van de opleveringswerkzaamheden, de plaats waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd schoon wordt achtergelaten en het verpakkingsmateriaal wordt meegenomen.
44.	Afgekeurde gymtoestellen en materialen dienen indien nodig in overleg met de contactpersoon van betreffende locatie door Opdrachtnemer worden afgevoerd bij levering van nieuwe of vervangende gymtoestellen en materialen.
Beheer	
45.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een webbased portal (online beheer portal).

	<i>Definitie webbased: Dit betekent dat de toepassing via het internet toegankelijk is vanaf elke locatie met een internetverbinding. Gebruikers zijn in staat de toepassing te openen en te gebruiken zonder dat ze iets op hun computer hoeven te installeren.</i>
46.	Bij de eerste inspectie door Opdrachtnemer wordt er een 0-meting uitgevoerd voor zowel toestellen die eigendom zijn van de gemeente als van de verenigingen waarbij alle toestellen /materialen voorzien worden van een unieke code en worden geregistreerd in de webbased portal. De registratie omvat naast de unieke code, tenminste de benaming, leeftijd en status van de toestellen/materialen.
47.	In de webbased portal zijn de gegevens van de toestellen/materialen direct zichtbaar. Tevens zijn de inspectierapporten, een meerjarenbegroting en reparatiehistorie oproepbaar en inzichtelijk.
48.	De webbased portal wordt door Opdrachtnemer kosteloos ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever waarbij Opdrachtgever geautoriseerd wordt bepaalde mutaties door te voeren.
49.	Opdrachtnemer stelt in de webbased portal een hoofdaccount beschikbaar waarmee de gegevens van alle locaties inzichtelijk zijn en accounts op locatie niveau waarmee alleen de gegevens van betreffende locatie inzichtelijk zijn.
50.	De data in de webbased portal dient universeel uitwisselbaar / importeerbaar te zijn met systemen van andere leveranciers. Bij beëindiging van de overeenkomst dient alle data uit de webbased portal overgezet te kunnen worden naar het beheer systeem van de nieuwe leverancier.
Communicatie	
51.	De contactpersoon en/of binnendienst medewerker van de Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 en 17:00 uur voor het stellen van vragen, melden van reparaties of indienen van een klacht.
52.	De contactpersoon en/of binnendienst medewerker van de Opdrachtnemer informeert degene die een melding heeft gedaan omtrent de voortgang van de melding: • De reactietermijn op reguliere meldingen bedraagt max. 5 werkdagen; • In het geval van een klacht dient Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een passende oplossing te hebben geboden. Eventuele uitvoering van de oplossing dient in overleg met betreffende locatie van Opdrachtgever plaats te vinden.
53.	Na gunning van de opdracht maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk nadere afspraken over de werkwijze m.b.t. bestellingen, reparaties, meldingen en/of klachten. Opdrachtnemer dient hierin het initiatief te nemen en te komen met een (eerste) voorstel.

	Garanties
54.	De fabrieksgarantie op nieuwe losse toestellen bedraagt ten minste 5 jaar. Opdrachtnemer levert een garantiebewijs mee.
55.	De fabrieksgarantie op nieuwe vaste toestellen bedraagt ten minste 10 jaar. Opdrachtnemer levert een garantiebewijs mee.
56.	De garantie op uitgevoerde werkzaamheden waaronder reparaties en inspecties bedraagt ten minste 1 jaar.
57.	Opdrachtnemer geeft minimaal fabrieksgarantie voor klein sport- en spelmaterialen ongeacht het merk.
58.	Bij defecten op toestellen en materialen die reeds in het bezit zijn van Opdrachtgever waar nog (fabrieks)garantie op van toepassing is dient Opdrachtnemer de garantieclaim te verhalen bij betreffende leverancier/ fabrikant, ongeacht of Opdrachtnemer het defecte toestel of artikel heeft geleverd aan Opdrachtgever.
59.	Niet compleet- en defect geleverde materialen worden kosteloos door Opdrachtnemer vervangen. Het is niet toegestaan daar kosten voor te berekenen.
	Contractmanagement
60.	De Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen in het eerste jaar van de overeenkomst gezamenlijk Kritische prestatie indicatoren (KPI's) op ten aanzien van ten minste de volgende thema's: • Tevredenheid; • Efficiëntie, processen en doorlooptijden; • Response tijden bij vragen en meldingen; • Oplostijden bij reparaties en klachten.
61.	Opdrachtnemer levert na voorlopige gunning een implementatieplan aan. In het implementatieplan dienen tenminste de volgende aspecten uitgewerkt te zijn: - Concrete en realistische planning; - Plan van aanpak van de uit te voeren werkzaamheden en acties, inclusief doorlooptijden;

	- Taken en verantwoordelijkheden inclusief een indicatie van de tijdsinvestering onder de betrokkenen van Opdrachtnemer; - Taken en verantwoordelijkheden inclusief een indicatie van de tijdsinvestering onder de betrokkenen van Opdrachtgever en welke randvoorwaarden Opdrachtgever moet organiseren.
62.	Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer kosteloos medewerking te verlenen aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Opdrachtgever in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
Duurzaamheid	
63.	De door u aangeboden toestellen zijn zonder ammonia of organische oplosmiddelen te reinigen.
64.	De door u aangeboden toestellen zijn demonteerbaar, zodat bruikbare onderdelen kunnen worden hergebruikt.
65.	Het door inschrijver toe te passen hout (te leveren hout) is duurzaam geproduceerd.
Prijscondities	
66.	Inschrijver stelt jaarlijks een (digitale) catalogus beschikbaar waarbij zij catalogusprijzen hanteert (brutoprijs per stuk). Deze catalogusprijzen moeten te allen tijde beschikbaar zijn voor de opdrachtgever en algemeen geldend zijn. De te leveren materialen dienen hierbij te voldoen aan alle gestelde eisen, zoals vermeld in de aanbestedingsdocumenten, waaronder dit programma van eisen en uw offerte.
67.	Inschrijver hanteert een kortingspercentage op de geoffreerde prijs per stuk zoals deze op de website wordt vermeld. Deze vermeldt u in de prijsbijlage. Het geoffreerde kortingspercentage staat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vast en geldt voor alle toekomstige leveringen ten tijde van de raamovereenkomst. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het toegestaan om de kortingspercentages te verhogen.
68.	Achteraf doorberekenen van extra kosten is niet mogelijk, tenzij in overleg anders besloten en uitsluitend na schriftelijke opdracht.
69.	De door u opgegeven prijzen zijn exclusief BTW, maar inclusief alle overige kosten, waaronder salariskosten, kosten voor hard- en software, telefoonkosten, parkeerkosten, reis- en verblijfskosten, verzekeringskosten, sociale premies en belastingen, transportkosten, kosten voor inzamelen en recyclen etc. Naast aangeboden prijzen mogen geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden. De prijzen in het prijzenblad zijn all-in prijzen.
70.	Als uw prijzen/tarieven in verhouding tot de uit te voeren werkzaamheden abnormaal laag of hoog lijken kunnen wij besluiten om uw inschrijving af te wijzen. Voordat wij dat doen, zullen wij u eerst schriftelijk om de nodige verduidelijking vragen.

Facturatie en betaling	
72.	Betaling vindt plaats na oplevering.
73.	De betalingstermijn voor alle facturen is 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de facturen. Indien opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen zal opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met inschrijver. Als sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag opdrachtgever betaling opschorten tot het moment dat het geschil is beslecht en is geen wettelijke rente verschuldigd.
74.	Inschrijver factureert de uitgevoerde keuringen na oplevering van het laatste keuringsrapport, met een gespecificeerde verzamelfactuur.