

Inschrijver dient met onderstaand Programma van Eisen integraal in te stemmen, en doet dit door ondertekening op de laatste pagina van dit Programma van Eisen.

Nr.	Eis
	Algemeen
PvE-1	Inschrijver stemt in met de tekst van de laatste, op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van de (concept) documenten.
PvE-2	Inschrijver zal conform de Handleiding Social Return van de SVB (Bijlage J) invulling geven aan de Social Return verplichting door ten minste 2% van de waarde van de Nadere Overeenkomsten te besteden aan het realiseren van Social Return, in het bijzonder door dit te doen door het direct en indirect stimuleren van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
PvE-3	Inschrijver heeft Bijlage A (Programma van Eisen), Bijlage B (prijzenblad) en Bijlage D (UEA-formulier) origineel rechtsgeldig ondertekend.
PvE-4	Inschrijver heeft Bijlage B (prijzenblad) ingevuld conform het gestelde in de instructie in Bijlage B (prijzenblad), in par. 5.7.3. van het Beschrijvend Document en in de Nota(s) van Inlichtingen opgenomen voorwaarden en informatie.
PvE-5	De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven met de onderbouwing in de ingediende open begroting zijn vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlenging), echter met uitzondering van Indexering zoals vermeld in paragraaf 2.6 van het Beschrijvend Document.
	Algemene eisen met betrekking tot de Opdracht
PvE-6	Bij de uitvoering van de Opdracht wordt uitsluitend de Nederlandse taal in woord en geschrift gebruikt.
PvE-7	Inschrijver zal de Opdracht uitvoeren gedurende kantoor tijden (07:00 – 17:00) van de SVB, zie hiervoor ook Bijlage J Huishoudelijke regels kantoorpanden SVB.
PvE-8	Inschrijver zal de Opdracht indien nodig en in overleg met de SVB uitvoeren buiten de kantoor tijden (07:00 – 17:00).
PvE-9	Opdrachtnemer zorgt dat de gevraagde leveringen en/of werken gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst te allen tijde geleverd worden in de kwaliteit zoals de SVB in het Beschrijvend Document heeft gevraagd. Opdrachtnemer beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers, transportmaterialen en uitrustingen om aan de gestelde eisen te voldoen en uitvoering te kunnen geven aan de Opdracht.
PvE-10	Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van de Opdracht conform alle vigerende wet- en regelgeving die met de uitvoering van de Opdracht gemoeid is. Hiermee worden onder andere bedoeld (Europese en nationale) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de Rijksoverheid, provincies en/of gemeenten, dan wel door de andere daartoe aangewezen organen zoals de Nederlandse normen en praktijkrichtlijnen (NEN-normen), die zijn vastgesteld ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht. Deze uitvoeringseis geldt ook voor Personeel en elke andere partij of natuurlijke persoon die door de Opdrachtnemer voor deze Opdracht wordt ingezet.
PvE-11	Opdrachtnemer is in het bezit van een ISO 9001 certificering (kwaliteitsmanagement) en ISO 14001 certificering (milieumanagement) om de kwaliteit en duurzaamheid van de geleverde diensten te waarborgen. Een kopie van de certificeringen wordt op verzoek overlegd aan de SVB.
PvE-12	Opdrachtnemer informeert de SVB tijdig en juist over de relevante en/of in ontwikkeling zijnde wet- en regelgeving.
PvE-13	Opslag van materiaal in een gebouw of op een terrein van de SVB is alleen toegestaan na overleg en met toestemming van de SVB in een door de SVB aangewezen locatie, zie ook Bijlage J Huishoudelijke regels kantoorpanden SVB.

Nr.	Eis
PvE-14	Om de oorspronkelijke technische en esthetische eigenschappen van de levering langdurig te handhaven verstrekt Opdrachtnemer voorschriften (in de Nederlandse taal) aan de SVB inzake het onderhoud en gebruik van de geleverde producten. In het bijzonder moet worden aangegeven: • reinigingsproducten t.b.v. de geleverde en verwerkte producten; • aanbevolen onderhoudsfrequentie en reinigingswerkzaamheden; • overige relevante onderhoudsvoorschriften.
PvE-15	Opdrachtnemer mag uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de SVB foto's, film- of videobeelden maken van de (uitgevoerde) werkzaamheden en/of gerealiseerde projecten. Voor het publicitaire gebruik van genoemd beeldmateriaal is een aparte, extra schriftelijke toestemming vereist. Ook deze extra schriftelijke toestemming vraagt Opdrachtnemer van tevoren aan bij de SVB.
PvE-16	Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de SVB in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van de SVB.
PvE-17	Opdrachtnemer verstrekt garanties aan de SVB en herstelt alle gebreken die tijdens de (voor specifieke productgroepen geldende) garantieperiode ontstaan kosteloos en op eerste aanvraag van de SVB binnen vier (4) weken na melding tenzij blijkt dat het gebrek niet het gevolg is van het handelen van Opdrachtnemer. Dit geldt ook als de Nadere Overeenkomst door een onderaannemer is uitgevoerd. Dit kan afwijken indien de SVB en Opdrachtnemer schriftelijk anders zijn overeengekomen. Niet voor rekening van Opdrachtnemer zijn gebreken ontstaan door onderliggende structurele bouwtechnische gebreken, gebreken ontstaan door medewerkers van Opdrachtnemer, alsmede uitzonderlijke, niet voorzienbare externe factoren, zoals extreme weersomstandigheden, lekkages en molest.
Eisen aan de uitvoering van Nadere Overeenkomsten	
PvE-18	De Raamovereenkomst, inclusief Nadere Overeenkomsten onder de Raamovereenkomst, wordt uitgevoerd conform de bepalingen in de Uniforme Administratieve Voorwaarden (UAV) 2012. Een uitzondering hierop zijn Nadere Overeenkomsten m.b.t. ontwerpwerkzaamheden, zie hiervoor eis PvE-39.
PvE-19	Opdrachtnemer zorgt voor een projectleider en een plaatsvervangend projectleider als dat in een Nadere Overeenkomst is overeengekomen. De (plaatsvervangend) projectleider van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie en het projectmanagement, alsmede voor de communicatie met de SVB over de Nadere Overeenkomsten. Daarnaast heeft de projectleider als taak het adviseren van de SVB over de uit te voeren Nadere Overeenkomsten.
PvE-20	De SVB kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de contactpersonen, bestellers en locaties/afleveradressen zonder additionele kosten wijzigen/aanvullen. Deze wijzigingen/aanvullingen dienen binnen vijf (5) werkdagen na datum van aanvraag door Opdrachtnemer te worden doorgevoerd.
PvE-21	De projectleider van de Opdrachtnemer dient op afroep beschikbaar te zijn voor projectbesprekingen op locatie van de SVB gedurende kantoortijden (07:00 – 17:00).
PvE-22	Voor de Nadere Overeenkomsten geldt, in afwijking van paragraaf 7 lid 1 van de UAV, een uiterlijke startdatum van de werkzaamheden van maximaal twee (2) weken na schriftelijk akkoord van de SVB op de Offerte, tenzij de SVB en Opdrachtnemer schriftelijk anders zijn overeengekomen.
PvE-23	Opdrachtnemer is in staat om meerdere Nadere Overeenkomsten tegelijkertijd bij de SVB uit te voeren.
PvE-24	Opdrachtnemer is in staat op alle kalenderdagen (ook die binnen vakantieperiodes) werkzaamheden uit te voeren, met uitzondering van officiële feestdagen.

Nr.	Eis
PvE-25	Voorafgaand aan een Nadere Overeenkomst verstrekt Opdrachtnemer, op aanvraag van de SVB, kosteloos stalen van te leveren producten.
PvE-26	Opdrachtnemer dient leveringen: • vooraf aan te kondigen bij de SVB onder vermelding van datum (opdrachtbevestiging); • binnen de openingstijden van de betreffende locaties van de SVB af te leveren; • in geen geval buiten het gebouw van de SVB af te leveren; • indien van toepassing op Europallets te leveren. De gebruikte Europallets worden zonder additionele kosten direct na levering of bij een volgende levering, mee retour genomen bij de betreffende locatie van de SVB; • voor Europallets wordt geen statiegeld vergoed.
PvE-27	Opdrachtnemer laat na het uitvoeren van de Nadere Overeenkomst een proces verbaal van opneming ondertekenen door de locatieverantwoordelijke van de SVB voor akkoord. Opdrachtnemer laat (een kopie van) deze proces verbaal van opneming achter op locatie bij de SVB. Op eerste aanvraag van de SVB levert Opdrachtnemer een afschrift van het proces verbaal van opneming digitaal aan bij de SVB.
PvE-28	Opdrachtnemer werkt, indien dit tijdens het uitvoeren van de Nadere Overeenkomst noodzakelijk is, samen met de huisaannemers van de SVB. Huisaannemers van de SVB zorgen o.a. voor de technische installaties en bouwkundige wijzigingen in de gebouwen van de SVB.
	Eisen aan Personeel
PvE-29	Personeel moet zich altijd kunnen legitimeren (geldig rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs) om toegang te krijgen tot een locatie van de SVB. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de SVB gerechtigd om de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontfeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.
PvE-30	Op die locaties waar het Personeel sleutels en/of toegangspassen van de SVB ontvangen heeft, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Aan het einde van de werkdag dienen sleutels en/of toegangspassen weer ingeleverd te worden. Bij verlies of misbruik van sleutels en/of toegangspassen is Opdrachtnemer voor alle ontstane schade en gevolgschade aansprakelijk. Het (gevolg)schadebedrag wordt vastgesteld aan de hand van de daadwerkelijke geleden schade.
PvE-31	Een door de SVB aan Personeel verstrekte toegangspas dient altijd zichtbaar te worden gedragen.
PvE-32	Op verzoek van de SVB overlegt Opdrachtnemer uiterlijk bij aanvang van de werkzaamheden de volgende documenten van het Personeel dat voor een opdracht wordt ingezet op locatie van de SVB: • een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG, niet ouder dan twee (2) jaar), algemeen screeningsprofiel 41 – het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud etc.); • een getekende geheimhoudingsverklaring volgens het format van de SVB (Bijlage G). De kosten die met de bovengenoemde bewijzen samenhangen en/of hieruit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Personeel dat hier niet over beschikt wordt geen toegang verleend tot die locaties van de SVB.
PvE-33	Personeel is altijd in het bezit van een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), zoals gesteld in eis PvE-32. Op verzoek van de SVB dient Opdrachtnemer deze VOG binnen 24 uur te kunnen overleggen. Personeel dat hier niet over beschikt wordt geen toegang verleend tot die locaties van de SVB. Deze uitvoeringseis geldt ook voor elke andere partij of natuurlijke persoon die namens de Opdrachtnemer voor deze Opdracht wordt ingezet.
PvE-34	Personeel dat wordt ingezet, beheerst de Nederlandse taal in woord en waar nodig in geschrift.

Nr.	Eis
PvE-35	Personeel dient op de locaties van de SVB: • herkenbare en representatieve bedrijfskleding te dragen; • zich professioneel, servicegericht en niet aanstootgevend te gedragen; • zich te houden aan de voorschriften, huis- en gedragsregels die gelden op de locaties van de SVB; • de veiligheidsvoorschriften en -instructies (beschreven in het V&G-plan van de Opdrachtnemer) op te volgen en na te leven. Indien het Personeel zich niet houdt aan deze huisregels, voorschriften en/of instructies, is de SVB gerechtigd het betrokken Personeel direct en permanent de toegang tot locaties van de SVB te ontfeggen.
PvE-36	Opdrachtnemer rapporteert (bijna-)ongevallen, schade aan personen en/of zaken die tijdens of ten gevolge van de uitvoering van Nadere Overeenkomsten zijn gesignaleerd, dan wel veroorzaakt door Personeel direct aan de SVB.
PvE-37	De SVB is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of breuk van enig gereedschap, werktuig of hulpmiddel van Opdrachtnemer.
Eisen aan opdrachten met betrekking tot het maken van een ontwerp	
PvE-38	Ontwerpwerkzaamheden zullen per project worden bepaald op basis van de behoeften en vereisten van de SVB. Indien er middels een Nadere Overeenkomst ontwerpwerkzaamheden worden opgedragen aan Opdrachtnemer, dan is deze verantwoordelijk voor het uitwerken van een concept of voorlopig ontwerp naar een uitvoeringsontwerp waarbij ten minste de volgende producten geleverd dienen te worden: • Plattegronden incl. maatvoering; • Technische specificaties; • Visualisaties.
PvE-39	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van ontwerpwerkzaamheden conform de bepalingen in De Nieuwe Regeling (DNR) 2011. Zie ook PvE 18.
Eisen vloerbedekking	
PvE-40	Opdrachtnemer geeft voor vloerbedekking de volgende garanties: • voor zachte vloerbedekking een garantie van tenminste vijf (5) jaar op de technische levensduur, of zoveel langer als de Opdrachtnemer garandeert; • voor harde vloerbedekking een garantie van tenminste vijf (5) jaar op de technische levensduur of zoveel langer als de Opdrachtnemer garandeert; • voor de verwerking van vloerbedekking en de hiervoor gebruikte materialen (lijm, kit, e.d.) een garantie van tenminste vijf (5) jaar. Deze garanties gelden vanaf de datum van ondertekening van het proces verbaal van oplevering.

Nr.	Eis
PvE-41	De door Opdrachtnemer te leveren vloerbedekking voldoet tenminste aan de van toepassing zijnde volgende producteisen/specificaties: Brandklasse (EN 13501-1): • Tapijt – minimaal Cfl-s1 • Vinyl – minimaal Bfl-s1 • Linoleum – minimaal Cfl-s1 • Laminaat – minimaal Cfl-s1 • Harde vloeren (hout, tegels) – minimaal Dfl-s1 Slijtvastheid (EN ISO 10874): • Tapijt – minimaal 32 (intensief commercieel gebruik) • Vinyl – minimaal 33 (zeer intensief commercieel gebruik) • Linoleum – minimaal 33 (zeer intensief commercieel gebruik) • Laminaat – minimaal 32 (intensief commercieel gebruik) • Harde vloeren (hout, tegels) – minimaal 32 (intensief commercieel gebruik) Contactgeluidsisolatie (EN ISO 10140-3): • Tapijt – minimaal 20 dB • Vinyl – minimaal 15 dB met een geschikte onderlaag • Linoleum – minimaal 6dB met een geschikte onderlaag • Laminaat – minimaal 15 dB met een geschikte onderlaag • Harde vloeren (hout, tegels) – minimaal 15 dB met een geschikte onderlaag Comfort en ergonomie: • Tapijt – voldoende dikte om comfort te bieden, meestal 5-10mm • Vinyl – minimaal 2,5mm dikte • Linoleum – minimaal 2,5 mm dikte • Laminaat – minimaal 8mm • Harde vloeren (hout, tegels) – variërend afhankelijk van materiaal Slipweerstand (DIN 51130): • Vinyl – minimaal R10 • Linoleum – minimaal R9 • Laminaat – minimaal R9 • Harde vloeren (hout, tegels) – R9-R11, afhankelijk van de toepassing Kleur en lichtvastheid (ISO 105-B02): • Tapijt – minimaal 6 • Vinyl – minimaal 6 • Linoleum – minimaal 6 • Laminaat – minimaal 6 • Harde vloeren (hout, tegels) – variabel, meestal minimaal 6
PvE-42	Opdrachtnemer is in staat om op het moment van de aanvraag voor een Nadere Overeenkomst in de markt verkrijgbare en gangbare merken vloerbedekking te leveren die voldoen aan de minimale technische specificaties van eis PvE-41.
PvE-43	Opdrachtnemer gaat akkoord dat het incidenteel vervangen van enkele vloertegels op locaties van de SVB door het lokale serviceteam van de SVB zelf wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer levert op aanvraag van de SVB één of enkele dozen vloertegels voor incidentele vervanging.

Nr.	Eis
	Eisen plafonds
PvE-44	Opdrachtnemer geeft voor plafonds de volgende garanties: • voor alle plafondtegels/platen een garantie van tenminste vijf (5) jaar op de technische levensduur, of zoveel langer als de Opdrachtnemer garandeert; • voor de verwerking van plafonds en de hiervoor gebruikte materialen een garantie van tenminste vijf (5) jaar. Deze garanties gelden vanaf de datum van ondertekening van het proces verbaal van oplevering.
PvE-45	De door Opdrachtnemer te leveren plafondtegels/platen voldoen tenminste aan de van toepassing zijnde volgende producteisen/specificaties: Brandklasse (EN 13501-1): • Minimaal A2-s1, d0, onbrandbaar met lage rookontwikkeling en geen druppelvorming Geluidabsorptie (EN ISO 11654): • Minimaal een absorptieklasse van C ($\alpha_w \geq 0,6$), afhankelijk van de ruimtevereisten. Voor ruimtes met hogere akoestische eisen kan absorptieklasse A of NB nodig zijn. Vochtbestendigheid (EN 13964): • Minimaal bestand tegen 90% relatieve luchtvochtigheid zonder vervorming of degradatie Kleur en lichtvastheid (ISO 105-B02): • Minimaal 6
PvE-46	Opdrachtnemer is in staat om op het moment van de aanvraag (Offerteaanvraag) in de markt verkrijgbare en gangbare merken plafondtegels/platen te leveren die voldoen aan de minimale technische specificaties van eis PvE-45.
PvE-47	Opdrachtnemer gaat akkoord dat het incidenteel vervangen van enkele plafondtegels/platen op locaties van de SVB door het lokale serviceteam van de SVB zelf wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer levert op aanvraag van de SVB één of enkele dozen plafondtegels/platen voor incidentele vervanging.
	Eisen scheidingswanden
PvE-48	Opdrachtnemer geeft voor scheidingswanden de volgende garanties: • voor alle scheidingswanden een garantie van tenminste vijf (5) jaar op de technische levensduur, of zoveel langer als de Opdrachtnemer garandeert; • voor de verwerking van scheidingswanden en de hiervoor gebruikte materialen een garantie van tenminste vijf (5) jaar. Deze garanties gelden vanaf de datum van ondertekening van het proces verbaal van oplevering.

Nr.	Eis
PvE-49	De door Opdrachtnemer te leveren scheidingswanden voldoen tenminste aan de van toepassing zijnde volgende producteisen/specificaties: Brandklasse (EN 13501-1): - Minimaal A2-s1, d0, onbrandbaar met lage rookontwikkeling en geen druppelvorming Brandwerendheid (EN 1364-1): - Minimaal EI 60 (60 minuten) Luchtgeluidisolatie (EN ISO 10140-2): - Minimaal 35 dB reductie voor standaard wanden - Minimaal 50 dB reductie voor ruimtes met meer privacy behoeften Vochtbestendigheid (EN 13964): - Minimaal bestand tegen 90% relatieve luchtvochtigheid zonder vervorming of degradatie Flexibiliteit en demontage (EN 1023-2) - Scheidingswanden moeten flexibel en eenvoudig te demonteren zijn zonder structurele schade, om aanpasbaarheid van kantoorindelingen mogelijk te maken. Lichttransmissie (EN 410) voor glazen wanden: - Standaard kantoorgebruik – minimaal 70% - Vergaderruimtes, werkruimtes of ruimtes zonder directe toegang tot ramen – minimaal 80% Veiligheid (EN 12600) voor glazen wanden - Gebruik van gehard of gelaagd veiligheidsglas om bij breuk verwondingen te voorkomen
PvE-50	Opdrachtnemer is in staat om op het moment van de aanvraag (Offerteaanvraag) in de markt verkrijgbare en gangbare merken wanden te leveren die voldoen aan de minimale technische specificaties van eis PvE-49.
Eisen aan raambekleding	
PvE-51	Opdrachtnemer is in staat om minimaal de volgende productgroepen te leveren: - verticale lamellen; - horizontale jaloezieën; - plissé gordijnen; - rolgordijnen; - folie, al dan niet zelfklevend.
PvE-52	Opdrachtnemer geeft voor raambekleding de volgende garanties: - voor alle raambekleding een garantie van tenminste vijf (5) jaar op de technische levensduur, of zoveel langer als de Opdrachtnemer garandeert; - voor de verwerking van raambekleding en de hiervoor gebruikte materialen een garantie van tenminste vijf (5) jaar. Deze garanties gelden vanaf de datum van ondertekening van het proces verbaal van oplevering.

Nr.	Eis
PvE-53	De door Opdrachtnemer te leveren productgroepen voldoen tenminste aan de van toepassing zijnde navolgende producteisen/specificaties: Lichttransmissie (EN 14500): - De raambekleding moet het licht effectief kunnen reguleren, met een variabele lichttransmissiewaarde Zontoetredingsfactor (EN 14501): - De raambekleding moet een lage zontoetredingsfactor hebben om warmteontwikkeling in de ruimte te beperken ($\leq 0,15$) Geluidsabsorptie (EN ISO 11654): - Een geluidsabsorptie van $\alpha_w \geq 0,4$ om bij te dragen aan geluidsdemping Brandveiligheid (EN 13501-1): - Minimaal B-s1, d0. Zeer beperkte bijdrage aan brand, lage rookontwikkeling en geen druppelvorming. Slijtvastheid (EN ISO 12947-2): ≥ 20.000 Martindale cycli, om langdurig gebruik te garanderen. Kleurvastheid (ISO 105-B02): - Minimaal 6 op de blauwe schaal om verkleuring door zonlicht te voorkomen. Kleurvastheid (ISO 105-B02): - Raambekleding moet kleurvast zijn bij blootstelling aan licht, consistent zijn in kleur en esthetiek, passend bij het interieurontwerp van het kantoor. Gebruiksgemak: - Eenvoudige en veilige bediening, zowel handmatig als geautomatiseerd, waarbij gebruikers minimale inspanning hoeven te leveren. Onderhoud en reinigbaarheid: - Stof- en vuilafstotend, eenvoudig te reinigen met standaard schoonmaakmethoden.
PvE-54	Opdrachtnemer is in staat om op het moment van de aanvraag (Offerteaanvraag) in de markt verkrijgbare en gangbare merken raambekleding te leveren die voldoen aan de minimale technische specificaties van eis PvE-53.
	Eisen aan binnen schilderwerk
PvE-55	Opdrachtnemer verstrekt een garantie van vijf (5) jaar op het uitgevoerde binnen schilderwerk voor de volgende gebreken: - scheuren; - blaasvorming; - afbladderende verf; - sterk verkleurende verf; - druipers en zakkers.
PvE-56	Opdrachtnemer gaat akkoord dat het lokaal herstellen van schilderwerk in het gebouw van de SVB door het lokale serviceteam van de SVB wordt uitgevoerd.
	Logistieke eisen
PvE-57	Opdrachtnemer geeft minimaal drie (3) werkdagen vóór aanvang van de levering en/of het werk de namen van de in te zetten Personeel die de projectlocatie zullen bezoeken schriftelijk of per e-mail door aan de locatieverantwoordelijke van de SVB.
PvE-58	Opdrachtnemer neemt na levering en/of het uitvoeren van het werk al het met de levering en/of het werk gemoeide verpakkingsmateriaal mee en voert dit af naar een daarvoor geschikte afvalverwerker.

Nr.	Eis																
PvE-59	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle vrijkomende materialen afkomstig van de uitvoering van een Nadere Overeenkomst worden afgevoerd naar een daarvoor geschikte afvalverwerker, tenzij de SVB en Opdrachtnemer schriftelijk anders zijn overeengekomen.																
PvE-60	Opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos retour nemen van onjuist geleverde, beschadigde producten en/of manco's of als het product niet voldoet aan de met de SVB overeengekomen functionele en/of technische specificaties. Opdrachtnemer zorgt voor een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.																
Eisen aan communicatie en rapportage																	
PvE-61	Opdrachtnemer heeft tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst één aanspreekpunt aangesteld op tactisch niveau die op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar is. De communicatie- en overlegstructuur tussen de SVB en Opdrachtnemer vindt plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft. Daarnaast zijn de onderwerpen die besproken worden en de frequentie aangegeven waarop dit gebeurt. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen het de SVB en Opdrachtnemer. <table><tr><th>Frequentie</th><th>Functionaris(sen) SVB</th><th>Functionaris(sen) Opdrachtnemer</th><th>Onderwerpen</th></tr><tr><td>Per project (operationeel)</td><td>Projectleider of locatie-verantwoordelijke</td><td>Projectleider</td><td> - Voortgang project - Incidentafhandeling - Planning </td></tr><tr><td>Per tertaal (tactisch)</td><td>Accountmanager of Contractmanager</td><td>Contractmanager</td><td> - Voortgang lopende projecten - KPI's - Facturering - Issues en incidenten </td></tr><tr><td>Per jaar (strategisch)</td><td>Contractmanager</td><td>Directie-vertegenwoordiger</td><td> - Voortgang lopende projecten - KPI's - Organisatie ontwikkelingen - Evaluatie contract - Evaluatie samenwerking - Visie en bijdrage op doelstellingen - Social return </td></tr></table> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van een verslag van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten. Het (digitaal) aanleveren hiervan gebeurt uiterlijk één (1) week na het overleg. Dit geldt voor elk overleg, op elk niveau.	Frequentie	Functionaris(sen) SVB	Functionaris(sen) Opdrachtnemer	Onderwerpen	Per project (operationeel)	Projectleider of locatie-verantwoordelijke	Projectleider	- Voortgang project - Incidentafhandeling - Planning	Per tertaal (tactisch)	Accountmanager of Contractmanager	Contractmanager	- Voortgang lopende projecten - KPI's - Facturering - Issues en incidenten	Per jaar (strategisch)	Contractmanager	Directie-vertegenwoordiger	- Voortgang lopende projecten - KPI's - Organisatie ontwikkelingen - Evaluatie contract - Evaluatie samenwerking - Visie en bijdrage op doelstellingen - Social return
Frequentie	Functionaris(sen) SVB	Functionaris(sen) Opdrachtnemer	Onderwerpen														
Per project (operationeel)	Projectleider of locatie-verantwoordelijke	Projectleider	- Voortgang project - Incidentafhandeling - Planning														
Per tertaal (tactisch)	Accountmanager of Contractmanager	Contractmanager	- Voortgang lopende projecten - KPI's - Facturering - Issues en incidenten														
Per jaar (strategisch)	Contractmanager	Directie-vertegenwoordiger	- Voortgang lopende projecten - KPI's - Organisatie ontwikkelingen - Evaluatie contract - Evaluatie samenwerking - Visie en bijdrage op doelstellingen - Social return														
PvE-62	Als een geschil is ontstaan, zal het onderstaande escalatiemodel worden aangehouden om het geschil op te lossen: - operationeel niveau escaleert naar tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) naar strategisch niveau; - tactisch niveau escaleert naar strategisch niveau. Als het niet lukt om een geschil op te lossen en het geschil is op strategisch niveau geëscaleerd, dan wordt binnen één (1) week door de SVB en Opdrachtnemer bijeengekomen in een vergadering. Bij overschrijding van fatale termijnen of wanneer sprake is van een situatie waarbij direct verzuim optreedt hoeft de SVB bovenstaand escalatiemodel niet te doorlopen.																
PvE-63	Ondanks dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het kwaliteits- en risicomanagement, kan de SVB zelf ook het kwaliteits- en het risicomanagement van Opdrachtnemer toetsen of laten toetsen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld kwaliteitsaudits. Opdrachtnemer zal hier medewerking aan verlenen. Resultaten worden besproken tijdens het tactisch overleg.																

Nr.	Eis
PvE-64	Voor een transparante samenwerking levert Opdrachtnemer periodiek managementrapportages aan bij de contractmanager van de SVB. De managementinformatie voorziet in algemene informatie over het gehele contract en over de diverse diensten uit het contract. De managementinformatie wordt aangeleverd op twee manieren: • elk tertaal een tactische managementrapportage voor de accountmanager; • elk jaar een jaarrapportage voor de contractmanager. Opdrachtnemer levert in de rapportage geanalyseerde (sturings)informatie aan. De onderwerpen die minimaal in de tertaalrapportage worden opgenomen zijn: • algemeen (denk hierbij aan: de onderlinge samenwerking en de ontwikkelingen daarvan, actuele ontwikkelingen etc.); • kwaliteit van de desbetreffende dienstverlening (denk hierbij aan: beleving, afwijkingen van resultaatafspraken, knelpunten en oplossingen, etc.); • financieel (omzet, meer- en minderwerk, facturering en betaling, etc.); • acties en verbeterpunten; • actuele status van de KPI's; • planning voor de komende periode. De onderwerpen die minimaal in de jaarrapportage worden opgenomen zijn: • ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer; • trends en ontwikkelingen in de branche; • communicatie en samenwerking; • terugblik en vooruitblik op de samenwerking; • samenvatting omzetontwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar; • rapportage social return; • uitkomsten KPI-metingen over het jaar.
PvE-65	De SVB heeft Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld voor deze Opdracht die hieronder worden genoemd: • Doorlooptijd van projecten (90% van de projecten binnen de geplande tijdsperiode afronden); • Kwaliteit van het werk (maximaal 5 oplever- en/of restpunten per project). Elk jaar worden de KPI's besproken en indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen de SVB en Opdrachtnemer, waarbij de SVB de doorslaggevende stem heeft.
Eisen aan Offertes voor Nadere Overeenkomsten	
PvE-66	Een door Opdrachtnemer uitgebrachte Offerte heeft een geldigheidstermijn van minimaal zestig (60) werkdagen.
PvE-67	Opdrachtnemer voorziet Offertes van een open calculatie. Dit is ook van toepassing op leveringen en/of werken uitgevoerd door onderaannemers: • leveringen en/of werken van onderaannemers zijn voorzien van een factuur of Offerteopgave van Opdrachtnemer; • alle prijsopgaven worden op regelniveau verstrekt in het format: eenheid x stuksprijs x aantal = sub totaal; • indien door de SVB gewenst: tekeningen van producten en/of locatie; • Offertes zijn zoveel mogelijk uitgesplitst om de SVB maximale transparantie te bieden.
PvE-68	Opdrachtnemer voorziet Offertes van: • een gedetailleerde projectplanning. Deze planning moet de verwachte start- en einddata bevatten, alsmede belangrijke mijlpalen en de tijdsplanning voor elke fase van het project; • een voorstel voor een facturatieschema.

Ondertekening

Ondergetekende verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de in deze Bijlage opgenomen eisen:

Bedrijfsnaam Deelnemer:.....

Plaats:.....

Datum:.....

Naam ondergetekende:.....

Functie:.....

Handtekening:.....