

Bijlage 10 Programma van Eisen

Signing interieur en exterieur

INHOUD

1	Eisen	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Bestellen	4
1.3	Leveringen en plaatsing	5
1.4	Personeel	6
1.5	Prijs	6
1.6	Contractmanagement	7

1 Eisen

1.1 Algemeen

Zadkine stelt onderstaande eisen ten aanzien van de producten.

Eis	Inhoud
1.	Opdrachtnemer werkt conform geldende wet- en regelgeving en garandeert dat alle te leveren 'Signing en promotiemateriaal' gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft.
2.	De door Opdrachtnemer aangeboden producten voor signing en bewegwijzering zijn esthetisch vergelijkbaar met de huidige producten bij Zadkine, zie voorbeelden in bijlage 7B.
3.	Producten worden ontworpen en voldoen aan het ID-Manual (huisstijlhandboek) van de afdeling Marketing & Communicatie van Zadkine. In deze ID-Manual staat alles over het merk Zadkine, de huisstijlbouwstenen van Zadkine en de Zadkine colleges en hoe deze worden toegepast in middelen. Tijdens de aanbesteding is het ID Manual in te zien via de volgende link: https://zadkine.idmanual.nl/ In het ID-Manual is in het menu onder de knop 'Downloads' tevens het beeldkwaliteitsplan (BKP) te vinden. Het BKP is opgesteld door Architectuur Maken in opdracht van Zadkine. Het BKP geeft de handvatten voor een eenduidige uitstraling van alle Zadkine locaties. De inrichting van de gebouwen dragen zo bij aan het merk Zadkine. Voor de implementatie van het BKP is de Beeld & kwaliteitscommissie opgesteld en deze toetst op verschillende momenten in het ontwerpproces of het BKP voldoende wordt geïmplementeerd en stuurt bij waar nodig. Opdrachtnemer houdt bij het ontwerpen van producten ook rekening met het BKP.
4.	De door Opdrachtnemer aangeboden producten bij constructie en bevestiging: - voldoen aan in Nederland geldende veiligheids- en milieueisen. - zijn geschikt voor gebruik van tenminste 5 jaren zonder verlies van kwaliteit - laten niet los onder invloed van water, gangbare schoonmaakmiddelen, warmte en/of zonlicht - zijn krasbestendig bij normaal gebruik - zijn niet makkelijk te beschadigen of te vernielen - bevatten geen (zichtbaar) zwakke onderdelen - zijn zoveel mogelijk blind gemonteerd - zijn niet interessant voor vandalistische daden door bijvoorbeeld anti-graffiticoating - zijn bij beschadiging makkelijk en snel te repareren of te vervangen om ergere schade te voorkomen - zijn zoveel als mogelijk is, vervaardigd op duurzame wijze en uit duurzame materialen zoals gerecycled kunststof en vrij van PVC en oplosmiddelen
5.	Alle onderdelen van producten moeten minimaal voor 5 jaar na-leverbaar zijn vanaf het moment van levering. Onderdelen moeten in de oorspronkelijk geleverde kleur worden geleverd. Bij vervanging van onderdelen maakt Opdrachtnemer altijd gebruik van onderdelen van minimaal hetzelfde type en fabricaat. Indien het niet mogelijk is om gebruik te maken van onderdelen van hetzelfde type en fabricaat, omdat deze niet meer leverbaar zijn of omdat er kwalitatief betere/duurzamere/goedkopere alternatieven beschikbaar zijn, brengt Opdrachtnemer Zadkine hiervan op de hoogte voordat de werkzaamheden door Opdrachtnemer worden verricht. Zadkine dient altijd vooraf goedkeuring te geven voor het gebruik van alternatieven.
6.	Zadkine behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst testrapporten op te vragen, waaruit blijkt dat de gebruikte materialen voldoen aan de gestelde eisen.

7.	Geveldoeken Op dit moment heeft Zadkine alleen geveldoeken op locatie Sportlaan te Spijkenisse. Hierop staan de data van de open dagen vermeld. Deze worden drie keer per jaar gewisseld. Tijdens elke wisseling van de geveldoeken worden alle bouten, moeren en andere bevestigingsmaterialen gecontroleerd op metaalmoeheid, corrosie en deugdelijkheid van de bevestiging om te voorkomen dat frames loskomen van gevels. Materiaal dat niet meer voldoet aan de veiligheidseisen wordt vervangen. De technisch specificaties hiervan staan in Bijlage 06.1 Prijzenblad signing interieur en exterieur. De geveldoeken bevinden zich boven de 2,5 meter en wisseling van de geveldoeken is vanaf een ladder niet mogelijk. Opdrachtnemer dient hiervoor een schaarhoogwerker te regelen. Opdrachtnemer garandeert bij de wisseling van geveldoeken veiligheid van gebouwgebruikers/medewerkers/studenten. Zadkine eist dat de geveldoeken die zich aan de openbare weg bevinden en/of waarvan bij wisseling de gebouwgebruikers/medewerkers/studenten hinder ondervinden, ge(de)monteert worden tussen 06.00 en 08.00 uur.
8.	Opdrachtnemer kan voorzien in maatwerkopdrachten die niet in de aanbesteding zijn opgenomen. Dit kunnen promotionele middelen en producten zijn zoals een display, reclame uiting, speciale wandaankleding. Zadkine behoudt het recht voor om dit, naar eigen inzicht, bij een derden af te nemen.
9.	Zadkine verwacht (kosteloos) gevraagd en ongevraagd advies van Opdrachtnemer ten aanzien van minimaal, maar niet uitsluitend, de volgende onderwerpen: - De te bestellen en het ontwerp van producten; - Innovaties in de markt en nieuwe productontwikkelingen die mogelijk relevant zijn voor Zadkine; - Routing in gebouwen en plaatsing van signing interieur.
10.	Opdrachtnemer voert systematische kwaliteitscontroles uit tijdens het productieproces en op de montage /bevestiging van de uitgevraagde opdrachten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie en het opstellen van een implementatieplan. Dit plan wordt binnen twee weken na definitieve gunning ter goedkeuring voorgelegd aan Zadkine.

1.2 Bestellen

Eis	Inhoud
12.	Na gunning stelt Opdrachtnemer een bestelboek op, of digitale bestelomgeving ter beschikking. Voor publicatie wordt dit ter goedkeuring voorgelegd aan Zadkine. Op basis van het bestelboek of via de bestelomgeving kunnen de daartoe geautoriseerde medewerkers van Zadkine bestellingen plaatsen voor het standaard assortiment. De volgende functies kunnen namens Zadkine bestellen bij Opdrachtnemer: - Regiemedewerker Facilitair - Aangewezen medewerkers van Marketing & Communicatie Na gunning worden nadere afspraken gemaakt over de maximale bestelbedragen per functie.
13.	Opdrachtnemer levert voor aanvragen binnen het standaard assortiment een offerte aan binnen 2 werkdagen na verzoek van Zadkine. Voor maatwerk geldt een termijn van 10 werkdagen voor het aanleveren van de offerte.

	De offerte bestaat uit een omschrijving/beschrijving van de gevraagde producten en dienstverlening inclusief o.a. maatvoering, materiaal, positie en prijs (conform Overeenkomst). De offerte is tevens voorzien van een conceptuele (ontwerp) en/of visuele voorstelling (visual) ter controle en goedkeuring van Zadkine.
14.	Opdrachtnemer zorgt bij een aanvraag van signing exterieur (bijvoorbeeld op een gevel) vooraf voor een constructieberekening en -tekening ter controle en goedkeuring van Zadkine.

1.3 Leveringen en plaatsing

Eis	Inhoud
15.	Levering en plaatsing kan plaatsvinden op alle (toekomstige) locaties van Zadkine. Dit zal door Zadkine per bestelling worden aangegeven. Een overzicht van de locaties is opgenomen in bijlage 07 Overzicht locaties Zadkine.
16.	Zadkine eist de volgende maximale levertijd per product na opdrachtverstrekking: - Signing interieur: reguliere bestelling maximaal 10 werkdagen, projecten in overleg - Signing exterieur: reguliere bestellingen maximaal 15 werkdagen, projecten in overleg - Maatwerk: in overleg
17.	Opdrachtnemer dient leveringen: a. Vooraf aan te kondigen onder vermelding van datum (order); b. Binnen de openingstijden van de betreffende locaties af te leveren (in ieder geval tussen 08.00 en 16.00 uur) c. In geen geval buiten het pand af te leveren; d. De manco/beschadigde producten binnen 1 werkdag kosteloos te vervangen en de logistieke afhandeling hiervan zelf te regelen; e. Het aanbieden van de levering op tijden dat de locaties van Zadkine voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor een vergoeding, mits een andere levertijd is overeengekomen.
18.	Opdrachtnemer dient bij elke zending een pakbon mee te zenden. De paklijst bevindt zich, duidelijk zichtbaar, aan de buitenzijde van de zending. Op de paklijst staat vermeld: - Naam en afdeling van de besteller - Datum bestelling - Bestelnummer - De productnaam/omschrijving van de artikelen waaruit de levering bestaat - Het geleverde aantal(len) verpakkingseenheden - Het afleveradres/de afleverlocatie
19.	Bij leveringen is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een veilige en juiste installatie en montage van alle gevraagde producten: - Plaatsing conform afspraak/tekening; - Netjes achterlaten van de desbetreffende ruimten; - Verantwoord afvoeren van vrijgekomen verpakkingsmaterialen. In geval van vervanging van signing en promotiemateriaal draagt Opdrachtnemer zorg voor de veilige en juiste verwijdering van de aanwezige signing en promotiemateriaal en het herstellen van schade ontstaan door verwijdering. Indien opdrachtnemer in het geval van schade bij het verwijderen direct aan Zadkine kan aantonen dat de schade is ontstaan door eerdere ondeugdelijke montage zal Zadkine zorgdragen voor het herstel van die schade.
20.	Werkzaamheden voor signing uitgevoerd op de openbare weg of grenzend aan de openbare weg dienen soms gemeld te worden bij de gemeente van de betreffende locatie van Zadkine.

	Opdrachtnemer draagt zorg dat deze tijdig beschikt over de benodigde vergunningen en/of ontheffingen met betrekking tot de werkzaamheden zoals bij de wisseling van de geveldoeken en stelt Zadkine hiervan op de hoogte.
21.	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat uitvoering van grote projecten op het gebied van signing interieur en exterieur alleen in de schoolvakanties plaats kan vinden. De planning wordt altijd in overleg vastgesteld.

1.4 Personeel

Eis	Inhoud
22.	Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon (en vervanger bij afwezigheid) voor operationeel overleg, bestellingen/aanvragen, klachten en operationele beheerszaken. De vaste contactpersoon heeft kennis van zaken, is goed bereikbaar, probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen 1 werkdag contact op met Zadkine. Deze contactpersoon is bekend met Zadkine als organisatie, de huisstijl van Zadkine en haar wensen ten aanzien van ontwerpen.
23.	Bij het uitvoeren van werkzaamheden op locatie van Zadkine gelden de volgende eisen: a. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn het "visitekaartje" en dienen daarom een representatieve uitstraling te hebben zowel in gedrag als in kleding. De medewerker draagt bedrijfskleding en is op die manier meteen te herkennen; b. Medewerkers van Opdrachtnemer mogen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden enkel gebruik maken van de faciliteiten die zijn afgestemd met de contactpersoon van Zadkine; c. Opdrachtnemer verklaart dat zij voldoet aan de verplichting te zorgen voor een veilige en gezonde werkplek voor haar werknemers in relatie tot de Arbowet; d. Opdrachtnemer zorgt dat de medewerkers na het verrichten van werkzaamheden het werkgebied weer netjes en schoon achterlaten; e. Bij elk bezoek dienen medewerkers zich op locatie te melden bij de balie of facilitair medewerker en ontvangt dan een leverancierspas. Direct na uitvoering van de werkzaamheden wordt de leverancierspas weer ingeleverd; f. Medewerkers van Opdrachtnemer conformeren zich aan de huisregels van Zadkine; g. Medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie worden ingezet, zijn in het bezit van een geldig VOG (zie ook paragraaf 4.12 van de aanbestedingsleidraad en Bijlage 08).
24.	Tijdens de werkzaamheden op locatie zorgt Opdrachtnemer voor minimaal één Nederlands sprekend operationeel aanspreekpunt.
25.	Opdrachtnemer houdt rekening met onderwijsactiviteiten waarbij geen (geluids-)overlast mag plaatsvinden (examens en tentamens). Opdrachtnemer dient deze werkzaamheden af te stemmen met de contactpersoon op de locatie.

1.5 Prijs

Onderdeel van de beoordeling van uw Inschrijving is een prijsopgave. U gebruikt hiervoor het prijzenblad (bijlage 6 Prijzenblad signing interieur en exterieur).

Eis	Inhoud
26.	Het contract is op basis van vaste prijzen per product zoals uitgevraagd in het prijzenblad in bijlage 6 Prijzenblad signing interieur en exterieur.
27.	Opdrachtnemer hanteert een all-in prijs. Dat wil zeggen dat alle kosten (ontwerp, montage, reiskosten etc.) zijn inbegrepen en er geen additionele kosten in rekening gebracht kunnen worden.

28.	Maatwerk, wat geen onderdeel is van het standaard assortiment, wordt geleverd tegen marktconforme prijzen. Opdrachtnemer levert een transparante calculatie aan om marktconformiteit aan te tonen. Het staat Zadkine vrij om de producten buiten het standaard assortiment bij derden in te kopen.
------------	--

1.6 Contractmanagement

Eis	Inhoud
29.	Na gunning van de opdracht wordt in overleg tussen Zadkine en Opdrachtnemer een contractoverzicht opgesteld, in het contractoverzicht staan alle gemaakte afspraken. Het contractoverzicht wordt gebruikt om de contractvoortgang te monitoren en is de basis voor de periodieke overleggen. Dit overzicht wordt na gunning gedeeld met Opdrachtnemer.
30.	Opdrachtnemer rapporteert twee keer per jaar een managementrapportage aan Zadkine. Deze managementrapportage bevat de volgende inhoudelijke componenten: - Afname- en omzetoverzicht met minimaal een specificatie per locatie en per afdeling/college van Zadkine; - Gerealiseerde levertijd; - Overzicht klachten. De managementrapportage wordt uiterlijk 10 werkdagen na verloop van het betreffende kwartaal gedeeld met Zadkine. Zadkine wenst na gunning in gesprek te gaan met Opdrachtnemer over het opstellen van een Service Level Agreement (inclusief KPI's) en behoudt de mogelijkheid dit op een nader moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst af te sluiten.
31.	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 vijf 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, Directeur Marketing & Communicatie en de Contractmanager aan. Onderwerpen van gesprek zijn: evaluatie overall performance, beoordeling KPI's, ontwikkelingen intern/extern; - 2x per jaar tactisch overleg. Vanuit Zadkine sluiten bij dit overleg de Teamleider Facilitair en Contractmanagement, Regiemedewerker Facilitair, betrokken medewerker Marketing & Communicatie en de Contractmanager aan. Onderwerpen van gesprek zijn: kwaliteit van de dienstverlening, adviesrol, financiële voortgang, duurzaamheid, 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 ontstane situatie daar om vraagt.
32.	Opdrachtnemer beheert al het aangeleverde en gevraagde digitale materiaal van Zadkine en houdt de informatie actueel met alle gegevens omtrent alle geleverde signing en promotiemateriaal van alle Zadkine locaties. Hiervoor mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Aan het einde van de overeenkomst draagt Opdrachtnemer alle informatie, tekeningen en documenten in een bruikbaar bestandsformaat over aan Zadkine.