

Programma van eisen

Bijlage 3

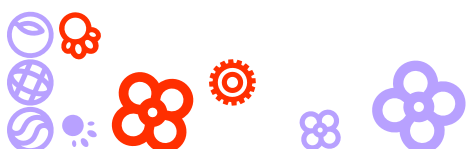


Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving dat hij in staat is om minimaal de diensten en producten te leveren zoals omschreven in de aanbestedingsleidraad, prijzenblad en dit Programma van Eisen.
3.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel die betrokken is bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: • een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) ter legitimatie op locatie; • een geldige VCA-VOL certificering (monteurs); • minimaal één monteur, mits er geen projectleider aanwezig is, met een goede beheersing van de gesproken Nederlandse of Engelse taal.
4.	Het personeel op locatie is representatief en toont gepast gedrag in de omgeving waar ze actief is. Daartoe behoort voor de monteurs ook het dragen van herkenbare bedrijfskleding.
5.	Het personeel leeft de huis- en gedragsregels van de locaties na conform de toegevoegde bijlage Huis & gedragsregels Yuverta.
6.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om werknemers van de opdrachtnemer de toegang tot de locatie te ontfemen. Voor een aantal ruimtes geldt dat de door de opdrachtnemer in te zetten medewerker daar alleen onder begeleiding van of met toestemming van de betreffende ruimtebeheerder mag komen.
7.	Opdrachtnemer dient alle wettelijk verplichte vergunningen te bezitten voor de uitvoering van de opdracht, zoals parkeervergunningen, gebruik hoogwerker, etc. Exclusief omgevingsvergunningen.
8.	Alle nadere opdrachten dienen te voldoen aan de huisstijl (waaronder lettertype) en overige specificaties van de opdrachtgever conform het brandbook, te raadplegen via: Introductie - Yuverta - Brandbook.io
9.	Opdrachtgever blijft eigenaar van de intellectuele eigendomsrechten.

Eis	Prijzen & facturatie
10.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggenspraak, overleg, afspraak of verstandhouding met één of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
11.	In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- parkeers- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inkleding, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
12.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst.

13.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer.
14.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per opdracht en bijbehorend inkoopordernummer één factuur te sturen waarop de kosten van die locatie zijn gespecificeerd. Deze factuur dient te voldoen aan het gestelde in de factuurwijzer én aanvullend dient duidelijk vermeld te worden om welke locatie het gaat.
15.	Als bij het aanbieden van een nadere offerte blijkt dat de afmetingen van een uiting van een locatie dermate afwijken van de in het prijzenblad opgegeven afmetingen dan zal de prijs omgerekend worden op basis van de m2 prijs van de meest nabij liggende afmeting.
16.	Opdrachtnemer factureert altijd in overeenstemming met de geaccordeerde offerte en bestelopdracht. Als de factuur geen ordernummer of kenmerk bevat, kan de factuur niet worden betaald.

Eis	Communicatie
17.	Opdrachtnemer stelt één vaste key-accountmanager/projectleider c.q. contactpersoon aan voor de opdrachtgever. Bij afwezigheid wordt deze door een collega accountmanager/projectleider vervangen.
18.	Opdrachtnemer is bereikbaar op gangbare kantoortijden (maandag t/m vrijdag 8.30 – 17.00 uur).
19.	Opdrachtnemer beheert een database, in werkbaar format zoals Microsoft Excel, met alle geleverde signing en bewegwijzering binnen en buiten. Deze database kan worden aangevuld met door de opdrachtgever geleverde informatie. Opdrachtnemer onderhoudt deze database en houdt de informatie actueel, zodat alle (technische) gegevens altijd direct en compleet vindbaar zijn. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor deze database. Wanneer de raamovereenkomst wordt beëindigd, draagt de opdrachtnemer de actuele database kosteloos aan de opdrachtgever over. De database kan gedurende de looptijd van de raamovereenkomst te allen tijden opgevraagd/geraadpleegd worden via bijvoorbeeld een gedeelde Teams omgeving.
20.	Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag schriftelijk/e-mail op vragen en klachten.
21.	Opdrachtnemer adviseert en vertaalt waar nodig ideeën van de opdrachtgever op een professionele en creatieve manier naar een ontwerp. Een ontwerp is praktisch uitvoerbaar en past optimaal bij de gekozen uiting.
22.	Opdrachtnemer adviseert m.b.t. positie uitingen op de gevel en de zichtlijnen t.o.v. wegen, spoor netwerk, voetgangers, fietsers/scooters en vertaalt dit naar een totaalplan per locatie inclusief doorlooptijden van de werkzaamheden
23.	Opdrachtnemer adviseert, indien gevraagd, over eventueel benodigde vergunningen, ontheffingen, etc. Hierbij levert de opdrachtnemer ook de benodigde documentatie (zoals o.a. beeld bij dag situatie en bij avond-/ nachtsituatie, technische tekeningen en plattegronden m.b.t. posities bewegwijzering, etc.) aan.
24.	Oplevering/acceptatie vindt plaats door middel van een opleverrapport. Bij oplevering voegt de opdrachtnemer een controlefoto's toe aan het opleverrapport. Dit opleverrapport dient geaccordeerd te worden door een vertegenwoordiger van de opdrachtgever. Opdrachtnemer slaat dit rapport op in de database conform eis 19.
25.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers en leerlingen van de opdrachtgever zo min mogelijk last hebben van plaatsingswerkzaamheden. Lessen en/of bedrijfsvoering worden zo min mogelijk onderbroken. Als er examens plaatsvinden, zal de opdrachtnemer geen werkzaamheden uitvoeren. Opdrachtnemer is in staat buiten gangbare kantoortijden werkzaamheden te verrichten, bijvoorbeeld op zaterdag. Ook is de opdrachtnemer in staat in korte tijd een groot aantal volume aan plaatsingen te verrichten, bijvoorbeeld in en rondom de zomervakantie.



26.	De werkzaamheden worden in het algemeen uitgevoerd op werkdagen tijdens de reguliere werktijden (van 08:00 tot 17:00, de zgn. 100% uren) tenzij door de opdrachtgever aangegeven wordt hiervan af te wijken. Als buiten de bovengenoemde tijden werkzaamheden verricht moeten worden, gaat dat in overleg tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever dit geldt ook voor werkzaamheden tijdens de schoolvakanties.
27.	Opdrachtnemer dient haar medewerkers, naast vakinhoudelijke instructies over de uit te voeren handelingen, duidelijke instructies te geven over praktische werkafspraken, specifieke procedures en werktekeningen geldend voor en bij de opdrachtgever. Functionarissen van de opdrachtgever worden hiermee niet belast.
28.	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inzet van zijn personeel (en eventuele onderaannemers) en het resultaat van de verrichting.
29.	Er wordt twee keer per jaar een evaluatiemoment gepland om de dienstverlening te bespreken. Het initiatief hiervoor komt vanuit Opdrachtnemer.
30.	Opdrachtnemer informeert Yuverta proactief over ontwikkelingen en trends.
31.	Opdrachtnemer update elk kwartaal een actie/voortgangslijst van alle lopende orders, de actie/voortgangslijst kan in de database geplaatst worden.

Eis	SLA's
32.	Opleveringstermijn gehaald (%) - Definitie: Het percentage van de projecten (of projectonderdelen) dat op de afgesproken datum is opgeleverd. - Norm: $\geq 98\%$ per jaar
33.	Aantal gebreken - Definitie: Het aantal geconstateerde gebreken of fouten. - Norm: $\geq 99\%$ van de geleverde producten dienen geen gebreken te hebben op jaarbasis.
34.	De benodigde input voor de beoordeling van de SLA's worden door de opdrachtnemer bijgehouden en aangetoond gedurende de strategische overleggen.
35.	De beoordeling van de SLA's kan gebruikt worden voor de keuze al dan wel of niet de raamovereenkomst te verlengen.

Eis	Wet- en regelgeving
36.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
37.	Opdrachtnemer geeft garantie op het geleverde. Voor alle leveringen geldt, tenzij anders bepaald, een garantietermijn op de gebruikte materialen en ophangbevestiging van tenminste tien jaar.
38.	Onder garantie wordt verstaan: Alle kosten waaronder, niet limitatief, in behandeling nemen van de melding, telefonische ondersteuning, arbeidsloon, reparatie en of vervanging van het product of onderdelen (en kosten die hierbij komen kijken) voorrij-, reis en verblijfkosten wanneer sprake is van alle gebreken welke niet aantoonbaar toe te schrijven zijn aan onoordeelkundig gebruik door de opdrachtgever, gedurende de looptijd van de overeengekomen garantieperiode worden gedragen door de opdrachtnemer. Reparatie en of vervangingsdienstverlening vindt gegarandeerd plaats binnen vijf werkdagen na constatering op locatie van de opdrachtgever. In overleg met de opdrachtgever kan worden overeengekomen dat bepaalde onderdelen onverwijld worden verstuurd aan de opdrachtgever en door de opdrachtgever zelf worden geïnstalleerd, waarbij hierdoor het recht op de overeengekomen garantie niet wordt aangetast.



39.	Opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever voor eventuele aanspraken.
40.	Opdrachtnemer garandeert dat de gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers), signing en bewegwijzeringsborden voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan zijn gesteld en vrij zijn van welke gebreken dan ook.
41.	De regels voor gevelreclame, signing en bewegwijzering verschillen per gemeente en zijn vastgelegd in de Algemene Plaatselijke Verordening (APV). In veel gevallen is een vergunning verplicht, vooral als er bouwkundige aanpassingen nodig zijn, zoals verlichte borden of constructies met bouten en schroeven. Indien dit van toepassing is op een nadere opdracht draagt opdrachtnemer hier zorg voor.

Eis	Operationeel proces
42.	Voorafgaande aan de opdrachtverstrekking voor een dienstverlening dient de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever in het bezit te zijn van een offerte die voorafgaand aan de start van de werkzaamheden met de opdrachtgever is besproken en waaraan goedkeuring door de opdrachtgever is verleend. Het ontwerp en de offerte zijn leidend voor de uitvoering. Van hetgeen opgenomen in de offerte (inclusief uitvoeringsdatum/planning) kan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet worden afgeweken.
43.	Na een nadere offerteaanvraag ontvangt de opdrachtgever binnen vijf werkdagen de offerte voor een locatie per e-mail.
44.	Alle bestellingen worden geplaatst op basis van een, door een vertegenwoordiger van de opdrachtgever, vooraf goedgekeurde offerte inclusief het plan van aanpak. Vervolgens wordt de orderbevestiging verstuurd vanuit het bestelsysteem
45.	Opdrachtnemer biedt zijn offerte voor een nadere opdracht vrijblijvend aan.
46.	Opdrachtnemer beheert gedurende de looptijd van het contract alle offertes/draaiboeken etc. per locatie in een database (conform eis 20).

Eis	Technische eisen
47.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een deugdelijk product, met een minimale technische levensduur van minimaal vijf jaar. Hieronder valt onder andere de gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) het ophangstelsel en buitenbewegwijzering.
48.	Producten worden schoon en vetvrij opgeleverd.
49.	De geleverde gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers), signing en bewegwijzering is degelijk/robuust/vandalismebestendig. De ophangsystemen/bevestigingsmaterialen dienen volledig nieuw te zijn. De huidige installaties/constructies worden niet hergebruikt voor plaatsing van de nieuwe gevelreclame, signing en bewegwijzering.
50.	Producten dienen kleurvast te zijn gedurende de technische levensduur. Kleurvast houdt in dat geen zichtbare verkleuring, craquelé, krimpssporen, roest en/of (lucht)bubbels mag optreden onder invloed van UV-licht en temperatuurswisselingen. Als dit wel optreedt, dan zal de opdrachtnemer zorgdragen voor het kosteloos herstellen of vervangen van de betreffende gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en/of buitenbewegwijzering.
51.	Onderdelen en componenten zijn leverbaar gedurende de technische levensduur van het gevraagde product.
52.	Plaatsing is inclusief demontage en afvoer van oude gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers), signing en bewegwijzering.
53.	De demontage van de oude gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) en het plaatsen van de nieuwe gevelreclame (inclusief naamgeving en



	beeldmerk raamstickers) vindt zoveel mogelijk aaneengesloten plaats.
54.	Voor aanvang van de werkzaamheden wordt een termijn afgesproken waarbinnen na verwijdering de signing en bewegwijzering dient te worden geplaatst.
55.	Constructies dienen, indien mogelijk, achter de te plaatsen nieuwe installaties te worden uitgevoerd. Eventuele ontstane gaten zal de opdrachtnemer vullen. Bevestigingsmiddelen en/of eventuele aansluitkabels die onvermijdelijk in het zicht komen moeten zijn voorzien van een coating in de directe omgevingskleur, die dermate degelijk is, dat deze ook na meerdere keren los en vastdraaien van de schroeven nog onbeschadigd is.
56.	Voordat installatie van gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) op het dak of tegen een gevel in productie wordt genomen, dient per locatie een ontwerp gemaakt te worden inclusief technische omschrijving. Deze dient ter controle en goedkeuring bij de opdrachtgever te worden ingediend.
57.	Alvorens een installatie op het dak of tegen de gevel wordt geplaatst, draagt de opdrachtnemer zorg voor de deugdelijke verwijdering van de oude installatie en verwerkt de opdrachtnemer deze in overeenstemming met wet- en regelgeving. Eventuele schade door verwijdering herstelt de opdrachtnemer kosteloos. Oude silhouetten en oude montagepunten zijn vanaf de grond niet meer zichtbaar.
58.	Bij de aansluiting van nieuwe elektrische gevelreclame of buitenbewegwijzering is NEN-EN 50107-3, laatste editie vereist, evenals ARBO-wetgeving bij demontage en montage.
59.	Opdrachtnemer levert de montagelocatie op zoals deze is aangetroffen bij aanvang. Deze is schoon en vetvrij.
60.	De gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers), signing en bewegwijzering dient een minimum aan onderhoud te vereisen en eventuele afzonderlijke componenten dienen eenvoudig en veilig vervangen en/of uitgewisseld te kunnen worden. Het onderhoud dient mogelijk te zijn in overeenstemming met NEN 3140, laatste editie.
61.	De toegepaste materialen dienen zo weinig mogelijk vuil aantrekkend te zijn. Alle elementen dienen door middel van standaard reinigingsmethoden met universele reinigingsmiddelen gereinigd te kunnen worden zonder dat beschadigingen/verkleuringen optreden.
62.	In het geval van elektrische installaties levert de opdrachtnemer de installatie gebruiksklaar op.
63.	Wijzigingen in elektrische installaties dienen te worden verwerkt op bestaande .dwg bestanden door de opdrachtnemer. Opdrachtnemer meet voedingsleidingen en installatie en stelt hiertoe een rapportage op. Deze documenten dienen binnen vier weken na installatie te worden opgeleverd aan de opdrachtgever.
64.	De bestickering is bestendig tegen alle soorten weersomstandigheden.
65.	De bestickering op de grond dient bestand te zijn tegen schoonmaakmachines.
66.	De materialen dienen schoongemaakt te kunnen worden zonder deze te hoeven demonteren.

Eis	Duurzaamheid
67.	De opdrachtnemer draagt in het kader van de bijdrage aan een circulaire keten ten aanzien van zorg voor het aantoonbaar (bijvoorbeeld met een door een externe organisatie afgegeven certificaat) hergebruiken van alle af te voeren gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers), signing of bewegwijzering.
68.	Als de af te voeren gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers), signing en/of bewegwijzering onverhoopt niet hergebruikt of gerecycled kan worden, draagt de opdrachtnemer zorg voor duurzame afvoer (met minimale belasting voor het milieu) hiervan.
69.	De opdrachtnemer dient alle verpakkingsmaterialen welke vrijkomen bij de uitvoering van de opdracht retour te nemen en zorg te dragen dat deze op een zo min mogelijk milieubelastende wijze worden verwerkt.



	• Leverancier toont CO₂-reductieplan voor transport en productie. • Minimale verpakkingsmaterialen (voorkeur voor herbruikbare verpakking).
70.	Alle gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers), signing en/of bewegwijzering, materialen, constructie en bevestiging moeten voldoen aan de in Europa en Nederland geldende wet- en regelgeving.
71.	Als de gevelreclame (inclusief naamgeving en beeldmerk raamstickers) verlicht is dient er gebruik gemaakt te worden van duurzame bronnen, zoals LED-verlichting of gelijkwaardig. • LED-verlichting met een minimale levensduur van 100.000 branduren. • Energiezuinige oplossingen met een maximaal wattage per m². • Optionele toepassing van zonne-energie voor verlichte bewegwijzering.
72.	Materialen en duurzaamheid • Gebruik van hoogwaardige, weersbestendige materialen (bijv. aluminium, acrylaat, RVS, duurzame folies). • PVC-vrije folies en milieuvriendelijke inktten voor prints. • Minimaal vijf jaar garantie op kleurvastheid en slijtagebestendigheid.
73.	Materialen voldoen aan brandveiligheidsnormen (bijv. EN 13501 voor gevelreclame).
74.	Bevestigingstechnieken moeten voldoen aan bouwkundige normen en windbelasting-tests

