

Programma van Wensen

Bijlage 5

EA Onderhoud en levering Grootkeukenapparatuur



CREATING MEANINGFUL EXPERIENCES

Dienst: Education, Research & Information Management

Kenmerk: 2025/EAGrootkeuken/JT

Datum: 31 januari 2025, V1.0

Programma van Wensen

Europees openbare aanbesteding Onderhoud en levering Grootkeukenapparatuur

Algemeen:

Zijn uitwerking van de wensen, lees antwoorden, kan Inschrijver in een **apart document (in pdf)** aan zijn Inschrijving toevoegen.

Er geldt een maximumaantal pagina's van 12, minimaal lettertype 10. Eventuele bijlagen en afbeeldingen zijn daarbij meegerekend. Indien het aantal maximaal in te dienen pagina's overschreden wordt, worden de pagina's die dit aangegeven aantal overschrijden neutraal of niet beoordeeld.

De eisen en alle in zijn uitwerking geformuleerde en ingediende aspecten en/of doelstellingen dienen in de totaalprijs te zijn opgenomen (lees: **inclusief**), tenzij expliciet staat aangegeven dat dat niet het geval moet zijn.

De verschillende onderdelen die beschreven zijn bij wens 1 tot en met 4 zullen als een geïntegreerd geheel per wens worden beoordeeld, waarbij de totale prestatie op deze onderdelen in overweging wordt genomen voor de toe te kennen score.

Wens 1: Kwaliteit van onderhoud en vervangingen

Doelstelling: BUas wenst hoogwaardige kwaliteit van de onderhoudsdienstverlening, waarna de gebruiker de apparatuur veilig en optimaal kan bedienen, storingen tot een minimum worden beperkt en de levensduur van de GKA wordt verlengd. Het uitgangspunt is de kwaliteit op peil houden van de GKA, waarbij redenen voor vervanging kwalitatief hoogwaardiger en/of innovatief kunnen zijn. BUas wenst samen te werken met een partner die flexibel is en proactief adviseert met betrekking tot het onderhoud en de mogelijke vervangingen.

Casus:

Bij BUas is een RHIMA vaatwasser (B-85626) met bijbehorende osmose-unit in storing gekomen. BUas maakt een melding en vraagt Opdrachtnemer de storing op te lossen.

1. Eerst komt Opdrachtnemer op locatie om een opname te doen van de storing. In 2 etappes, tijdens 2 verschillende bezoeken, zijn diverse onderdelen besteld en vervangen. Na 3 weken werkte de vaatwasser weer naar behoren.
2. Na 12 dagen ontstaat er een lekkage. Wat blijkt, door verkeerde handelingen van de monteur zijn er onderdelen van het apparaat kapot gegaan. Deze nieuwe storing, is 2 dagen later door Opdrachtnemer opgelost door de onderdelen te vervangen.

Beide storingen zijn niet opgelost binnen de overeengekomen functionele hersteltijd. De monteur komt in totaal voor het verhelpen van deze 2 storingen 4 keer langs bij BUas. Tijdens 1 van deze bezoeken blijkt dat monteur ter onverrichterzake te vertrekken omdat Opdrachtgever geen (schriftelijke vervolg)opdracht gestuurd heeft. Terwijl er wel dwingende spoed was en de conciërge aandrang op spoedig herstel.

Gevolgen voor BUas:

- Vaatwasser heeft gedurende 5 weken niet of maar beperkte tijd gefunctioneerd, waardoor er overlast was voor de studenten en docenten. Bovendien was er sprake van wateroverlast;
- BUas ontvangt een factuur voor alle betreffende arbeid en materialen van storing 1 en 2.

Beschrijving: Inschrijver dient bij het beantwoorden in te gaan op de volgende zaken:

1. Aanpak op het preventief en correctief onderhoud;
2. Aanpak op vervangingen - van advisering tot gebruiksklaar opleveren;
3. Hoe wordt de kwaliteit van de (algehele) dienstverlening met betrekking tot preventief onderhoud, correctief onderhoud en vervangingen gemonitord en hoe wordt hierover gerapporteerd? Stel hierbij minimaal kritische prestatie-indicatoren (KPI's).
4. Welke garanties biedt Inschrijver op het gebied van preventief en correctief onderhoud en vervangingen en reserveonderdelen? Ga in op de omvang, duur en voorwaarden.
5. Indien storingen niet of pas na herhaaldelijk bezoek worden opgelost, wat is dan de gehanteerde werkwijze? Ga hierbij in op de gehanteerde voorwaarden en gebruik bovenstaande casus als voorbeeld.

Beoordeling:

Zijn uitwerking wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.

- De mate waarin de beantwoording meetbaar en transparant is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen in een percentage, getal of maat uitgedrukt beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectiever worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen, garanties of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.

Wens 2: Samenwerking

Doelstelling: In de samenwerking is de taakverdeling helder. BUas wenst graag samen te werken met een Opdrachtnemer die klachten adequaat oplost. Het personeel van Opdrachtnemer kent BUas, de processen en bijbehorende werkwijzen om zo de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen waarbij het onderwijs zo min mogelijk hinder ondervindt.

Beschrijving: Inschrijver dient bij het beantwoorden in te gaan op de volgende zaken:

1. Welke stappen dienen doorlopen te worden tijdens de implementatie van de Overeenkomst?
2. Visie op de samenwerking en taakverdeling gedurende de looptijd van het contract:
 - a. Beoogde rollen en verplichtingen van de Inschrijver;
 - b. Beoogde rollen en verplichtingen van BUas.
3. Op welke wijze gaat inschrijver de klachtenprocedure inrichten, inclusief de stappen voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten, evenals de tijdslijnen die worden gebruikt om BUas op de hoogte te houden van de voortgang? *(hier worden geen storingen bedoelt).*
4. Op welke wijze gaat Inschrijver invulling geven aan de inzet van personeel? Ga hierbij in op de borging BUas kennis en technische kennis;
5. Hoe gaat Inschrijver ervoor zorgen dat het onderwijs zo min mogelijk hinder ondervindt van zijn werkzaamheden?

Beoordeling:

Zijn uitwerking wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectiever worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.

Wens 3: Digitale dienstverlening

Doelstelling: BUas wenst een zo optimaal mogelijk digitaal (communicatie)proces tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij alle documentatie zo veel mogelijk op één plek te vinden is en dit efficiëntie in de uitvoering verhoogt.

Beschrijving: Inschrijver dient bij het beantwoorden in te gaan op de volgende zaken:

1. Voorgestelde aanpak voor het gebruik van een gestructureerde digitale online registratie van de onderhoudswerkzaamheden en actuele status van de GKA – bijvoorbeeld in de vorm een logboek of vergelijkbaar, met daarin informatie per apparaat maar ook managementinformatie;
2. Voorgestelde aanpak op geven van input voor het MJOP;
3. Overige voorgestelde digitale dienstverlening met betrekking tot communicatie.

Beoordeling:

Zijn uitwerking wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de digitale dienstverlening functioneel, toegankelijk en transparant is voor alle betrokkenen.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectief worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.

Wens 4: Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Doelstelling: BUas wenst zaken te doen met een Opdrachtnemer die verantwoordelijkheid neemt voor zowel de impact van zijn activiteiten op mens en milieu. Op milieu gebied wenst BUas een Opdrachtnemer die zo veel mogelijk bijdraagt aan een klimaatpositieve bedrijfsvoering van BUas in 2035.

Beschrijving: Inschrijver dient bij het beantwoorden in te gaan op de volgende zaken:

1. Op welke wijze denkt Inschrijver bij te kunnen dragen aan de BUas doelstelling: klimaatpositieve bedrijfsvoering in 2035? Indien van toepassing: vanaf de start van de overeenkomst en ambities gedurende de looptijd. Denk hierbij o.a. aan:
 - a. Type vervoer;
 - b. Logistiek;
 - c. Advisering op huidig en toekomstig GKA.
2. Op welke wijze wordt er Social Return on Investment (SROI) ingezet op deze opdracht?
3. De manier van rapporteren over deze wens aan Opdrachtgever.

Beoordeling:

Zijn uitwerking wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de beantwoording meetbaar en transparant is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen in een percentage, getal of maat uitgedrukt beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectief worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.

Wens 5: Prijs

Inschrijver wordt verzocht Standaardformulier 1 in te vullen en bij zijn inschrijving te voegen (tabblad prijzenblad en preventief onderhoud).



Games



Leisure & Events



Tourism



Media



Data Science & AI



Hotel



Logistics



Built Environment



Facility

Mgr. Hopmansstraat 2
4817 JS Breda

P.O. Box 3917
4800 DX Breda
The Netherlands

PHONE
+31 76 533 22 03
E-MAIL
communications@buas.nl
WEBSITE
www.BUas.nl

CREATING MEANINGFUL EXPERIENCES