

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in de opslagmarges op het prijzenblad. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Dienstverlening en kwaliteit</u> Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van alle locaties van opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer dient de (planmatige) dienstverlening dusdanig uit te voeren dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van het proces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtgever te leveren apparatuur en dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
2.	<u>Aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle componenten van de door hem en de (eventueel door onderaannemers) geleverde dienstverlening.
3.	<u>Nederlandse taal</u> Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van opdrachtgever dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt en documentatie is beschikbaar in de Nederlandse taal.
4.	<u>Huisregels en legitimeren</u> Medewerkers van, dan wel namens, opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties van opdrachtgever dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van opdrachtgever te kunnen legitimeren.
5.	<u>Personeel</u> De medewerkers van opdrachtnemer en door opdrachtnemer ingehuurd derden, houden zich op de terreinen van de opdrachtgever aan de instructies en veiligheidsvoorschriften. Alle medewerkers die werkzaamheden voor of op locatie van opdrachtgever uitvoeren dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en dienen zich te kunnen identificeren. De VOG dient op eerste verzoek overlegd te kunnen worden. Deze VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden gerekend vanaf het moment van tewerkstelling.
6.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar door de medewerkers van opdrachtgever inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden, waar storingen aangemeld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.
7.	<u>Samenwerking</u> Opdrachtnemer heeft focus op klanten, en heeft een aantoonbare brede visie op ontwikkelingen en de rol van de leverancier hierin. Opdrachtnemer investeert in (technische) ontwikkelingen en heeft innovatie ook in haar missie opgenomen. Opdrachtgever eist een houding van haar leveranciers waarbij het oplossen van een issue voorop staat en op dat moment niet belemmerd wordt door in beton gegoten processen. Hierbij is

	risicobeheersing van belang. Opdrachtgever is van mening dat voor een succesvolle samenwerking er een 'cultuur-klik' moet zijn. Opdrachtgever is hierbij op zoek naar een opdrachtnemer met een cultuur die zich laat beschrijven als sterk innovatief, loyaal, open en grote betrokkenheid met haar opdrachtgevers/partners. De opdrachtnemer moet bereid zijn in deze samenwerking te investeren.
8.	<u>Proactief informeren en adviseren</u> Opdrachtnemer dient opdrachtgever gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door opdrachtnemer aangeboden dienstverlening. Opdrachtnemer is een partner die gevoel heeft met de activiteiten van opdrachtgever en levert daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan.
9.	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtnemer levert tweemaandelijks managementinformatie digitaal aan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • Overzicht ritten en verreden km; • afwijkingen van het overeengekomen serviceniveau, van welke aard dan ook; • lopende en komende ontwikkelingen (trends, belangrijke vervangingen, groot onderhoud, e.d.).
10.	<u>Voertuigen</u> Alle in te zetten voertuigen dienen te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving rondom uitvoering van de dienstverlening.
11.	<u>Assortiment</u> Opdrachtnemer beschikt over een breed assortiment vrachtwagens en trailers van diverse afmetingen om Theater Oostpool te kunnen voorzien van de gevraagde dienstverlening.
12.	<u>Aanpassen</u> Mogelijkheid tot aanpassen van trailer(s) als omstandigheden van een tournee daarom vragen.
13.	<u>Huren zonder chauffeur</u> Mogelijkheid tot het huren van een bakwagen (4,5 meter) met laadklep t.b.v. intern vervoer zonder chauffeur van de vervoerder.
14.	<u>Meewerken</u> Meewerkende chauffeurs en eventuele bijrijders dienen bekend te zijn met de Nederlandse theaterpraktijk en mee te werken bij laden en lossen van de trailer(s) op (speel)locaties alsmede meedenken bij laadvolgorde.
15.	<u>Geen handelingkosten</u> Geen handelingkosten rond opslag, bv. als er zaken nodig zijn uit een opgeslagen set.
16.	<u>Geen oversta-kosten</u> Geen oversta-kosten als set niet wordt vervoerd, bv. in periode tussen speelbeurten of bij uitval speelbeurt.
17.	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer factureert achteraf per maand. De digitale factuur wordt in en PDF verstuurd naar facturen@theateroostpool.nl. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • NAW-gegevens opdrachtnemer; • naam en contactgegevens contactpersoon; • datum van levering diensten; • omschrijving van de geleverde diensten; • totaalfactuurbedrag; • rekeningnummer opdrachtnemer; • totaal prijs inclusief btw; • btw-tarief; • btw bedrag in euro's.