

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 uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene-eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer is blijvend op de hoogte van de meest recente en relevante wet- en regelgeving en richtlijnen die van toepassing zijn op onderhavige opdracht en handelt daarnaar. Hieronder wordt onder meer maar niet uitsluitend verstaan het nieuwe bouwbesluit (BENG), de arbeidsomstandighedenwet, nen normeringen en isso publicaties.
2.	Delegeren rol Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat ArtEZ zijn rol kan delegeren aan derde organisaties.
3.	Inclusief inschrijving opdrachtnemer Hetgeen wel in de inschrijving van opdrachtnemer wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.

Dienstverlening	
Eis	Omschrijving
4.	In te zetten functionarissen Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij de medewerkers kan inzetten waar door ArtEZ om wordt gevraagd in Bijlage 12 "Specificatie functies".
5.	Inzet derden Op verzoek van ArtEZ zet opdrachtnemer iemand (niet zijnde een medewerker van opdrachtnemer of ArtEZ) in die door ArtEZ wordt voorgedragen. In deze gevallen mag opdrachtnemer een opslagpercentage van 5% doorberekenen aan ArtEZ.
6.	Eigendom ArtEZ Alle projectdocumenten en revisiestukken die gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst worden vervaardigd / opgeleverd, blijven eigendom van ArtEZ.

Medewerkers	
Eis	Omschrijving
7.	Kennismaking Indien opdrachtnemer een medewerker gaat inzetten bij ArtEZ, zal voorafgaand aan de werkzaamheden ArtEZ in de gelegenheid worden gesteld om kennis te maken. Indien de kennismaking hiertoe aanleiding geeft, kan ArtEZ de betreffende medewerker afwijzen.
8.	Aan- en afmelden Medewerkers die door opdrachtnemer worden ingezet om werkzaamheden op locatie van ArtEZ te verrichten, melden zich voorafgaand aan de werkzaamheden bij de contactpersoon van ArtEZ. Na afloop melden zij zich bij dezelfde contactpersoon af.

9.	Gedragsregels Medewerkers die door opdrachtnemer worden ingezet om werkzaamheden op locatie van ArtEZ te verrichten, spreken Nederlands, komen afspraken na, werken op een veilige manier zonder hinder te veroorzaken voor studenten en/of medewerkers en laten de plek waar ze hun werkzaamheden hebben uitgevoerd, schoon achter.
10.	Vervanging na overtreding Indien een medewerker die wordt ingezet door opdrachtnemer op locatie van ArtEZ, zich schuldig maakt aan enig vergrijp in strijd met de geldende huisregels, instructies en/of de goede gewoonten en zeden, dan vervangt opdrachtnemer zo snel mogelijk, in overleg met ArtEZ, betreffende medewerker en zorgt voor directe vervanging zodat continuïteit van de werkzaamheden geborgd wordt.
11.	Vervanging bij uitval Indien een bij ArtEZ ingezette medewerker uitvalt voor een periode langer dan twee werkdagen, dan zal opdrachtnemer vervolgens binnen één werkweek een vervanger voordragen om, indien nodig, waar te nemen voor de afwezige medewerker.
12.	Kennisoverdracht bij wijziging In het geval van wijziging van medewerkers is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de kennisoverdracht van de gerealiseerde deliverables en zal hiervoor op geen enkele wijze uren doorrekenen aan ArtEZ.
13.	Continuïteit Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat een eenmaal ingezette medewerker de werkzaamheden zoveel mogelijk zal blijven uitvoeren zolang deze blijven aansluiten bij de gevraagde expertise.
14.	Beschikbaarheid Een medewerker is binnen twee weken na het tot stand komen van de betreffende opdracht beschikbaar.
15.	Ondersteuning bij incident Bij een incident waarbij het primaire proces wordt verstoord, wordt binnen 48 uur kundige ondersteuning verzorgd.

Communicatie en rapportage	
Eis	Omschrijving
16.	Vast strategisch contactpersoon Opdrachtnemer wijst (minimaal) één vaste contactpersoon (accountmanager) aan als eerste aanspreekpunt voor strategische/tactische vraagstukken, inclusief een vaste vervanger. Deze vaste contactpersoon onderhoudt contacten over de uitvoering van de dienstverlening in het algemeen, de leveringen en werking van de raamovereenkomst.
17.	Vast operationeel contactpersoon Opdrachtnemer wijst per opdracht één vaste contactpersoon aan als eerste aanspreekpunt voor tactische/operationele vraagstukken, inclusief een vaste vervanger. Deze vaste contactpersoon onderhoudt contacten over de uitvoering van de betreffende opdracht.

18.	Frequenties overleggen Ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De volgende overlegvormen worden onderscheiden: <u>Operationeel overleg</u> wordt per opdracht vastgesteld. <u>Tactisch overleg</u> na 1e halfjaar (2x per jaar) Het tactisch overleg richt zich op de voortgang en ontwikkeling van de dienstverlening en opvolging afspraken uit de overeenkomst en het programma van eisen. De door opdrachtnemer in te zetten vertegenwoordiger(s) dient(dienen): • Op tactisch niveau te acteren; • Beslissingsbevoegd te zijn op tactisch niveau; • De contractvoorwaarden kennen. In dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande maanden afgeronde opdrachten; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten; • De opgeleverde managementrapportages; • Tactische opvolging KPI's; • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen vanuit operationeel niveau. Van het tactisch - en eventuele strategisch verleg stelt opdrachtnemer het verslag inclusief actielijst op en zorgt voor een verslag binnen 7 werkdagen na het overleg. Agenda en onderliggende managementinformatie wordt 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg toegestuurd aan alle betrokkenen. De naar aanleiding van de evaluatie beschreven acties dienen conform de afgesproken termijn uitgevoerd te worden door zowel ArtEZ als Opdrachtnemer.
19.	Bereikbaarheid Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur bereikbaar op een vast/bekend telefoonnummer (tegen lokaal tarief) voor het beantwoorden van vragen, het verstrekken van informatie en het afhandelen van klachten.
20.	Klachtenprocedure Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenprocedure. De klachtenprocedure dient in ieder geval de volgende aspecten te borgen: • de klachtenprocedure dient duidelijk te maken bij wie ArtEZ met klachten terecht kan; • er dient een escalatiepunt opgenomen te zijn; • de klachtenprocedure dient duidelijk te maken op welke wijze de klachtenbehandeling intern is georganiseerd; • ArtEZ wil te allen tijde inzicht kunnen hebben in de status van de afhandeling van de klacht; • onder een correcte klachtafhandeling verstaat ArtEZ dat opdrachtnemer de klacht voor het einde van de eerstvolgende werkdag heeft afgehandeld dan wel hersteld is of later indien anders overeengekomen; • afgehandeld houdt in dat zowel klager als ArtEZ schriftelijk (per email) terugkoppeling ontvangen van de wijze waarop de betreffende klacht is omgezet naar een concrete actie of oplossing en ArtEZ tevreden is met de oplossing. • in de klachtenprocedure dienen de eisen, zoals benoemd in dit programma van Eisen, geborgd te worden. De klachtenprocedure dient na gunning beschikbaar gesteld te worden.

21.	Afhandeling klachten opdrachtnemer handelt een klacht af voor het einde van de eerstvolgende werkdag na melding. Indien de aard van de klacht een oplossing binnen dit tijdsbestek onmogelijk maakt, wordt dit aangegeven bij de melder van ArtEZ. Tevens wordt aangegeven welke acties op welke termijn worden ondernomen om de klacht op te lossen en hoe een soortgelijke klacht in de toekomst zal worden vermeden. Een klacht is afgehandeld als de melder van ArtEZ dit heeft aangegeven.
22.	Responsetijd Opdrachtnemer garandeert een responstijd van één werkdag voor het beantwoorden van vragen / informatieverzoeken. Indien de aard van de vraag / het verzoek een antwoord binnen één werkdag onmogelijk maakt, wordt dit binnen één werkdag aangegeven bij ArtEZ. Opdrachtnemer komt vervolgens binnen drie werkdagen na een gestelde vraag/ verzoek met een antwoord en/of de gewenste informatie.
23.	Evaluatie Na afloop van één of meerdere opdrachten, vult opdrachtnemer op verzoek van ArtEZ, een evaluatieformulier in, welke door ArtEZ wordt verstrekt. Bij het evaluatieformulier wordt tevens het decharge formulier met betrekking tot de opdracht gevoegd en gezamenlijk wordt het onderdeel van een managementrapportage.
24.	Managementrapportage Opdrachtnemer levert het eerste jaar binnen veertien dagen na afloop van elke kalendermaand een managementrapportage aan en een jaarrapportage binnen 30 dagen na afloop van ieder contractjaar met minimaal de volgende informatie: • financieel overzicht van afgeronde en lopende nadere overeenkomsten; • overzicht van lopende en afgeronde opdrachten, inclusief de looptijd van de afgeronde en lopende opdracht; • evaluatieformulieren van de uitgevoerde opdrachten inclusief klachtenoverzicht; • financieel overzicht gekoppeld aan de opdrachtsom; • status KPI's. Na afloop van het eerste contractjaar zal overleg plaatsvinden of maandelijkse rapportages nog altijd wenselijk zijn of dat kwartaal rapportages volstaan.

Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeverschap en Inkoop (MVOI)	
Eis	Omschrijving
25.	Hybride werken ArtEZ werkt sinds enkele jaren hybride. In de samenwerking met opdrachtnemer, zal ArtEZ eveneens een hybride werkvorm nastreven. Het zal wel te allen tijde aan ArtEZ zijn om aan te geven wanneer aanwezigheid op locatie van ArtEZ noodzakelijk wordt geacht.

Opdrachten	
Eis	Omschrijving
26.	Vertrekken opdrachten Het verstrekken van opdrachten zal geschieden conform hetgeen hierover is opgenomen in de raamovereenkomst. Op verzoek van ArtEZ zal opdrachtnemer, alvorens de opdracht tot stand komt, op locatie een schouw bijwonen of langskomen voor een mondelinge toelichting.
27.	Verkrijgen informatie voor offerte Indien opdrachtnemer onvoldoende informatie heeft om een offerte uit te brengen naar aanleiding van een offerteaanvraag, dan neemt opdrachtnemer zelf het initiatief om de juiste informatie te verkrijgen. opdrachtnemer kan verzoeken om een mondelinge en/of schriftelijke toelichting of een schouw op locatie.

28.	Communiceren bij afwijkingen Indien afgeweken wordt van de opdracht communiceert opdrachtnemer dit direct met de besteller van ArtEZ.
29.	Voorbehoud bij niet nakoming ArtEZ behoudt zich het recht voor om bij niet nakoming van de contractuele voorwaarden door opdrachtnemer, een derde partij in te schakelen om de gevraagde diensten uit te voeren. Opdrachtnemer heeft geen recht op eventuele tegemoetkoming in de mogelijk gemaakte (on)kosten en is gehouden tot vergoeding van de door ArtEZ gemaakte extra kosten (zijnde de kosten die hoger zijn dan door de Opdrachtnemer geoffreerde kosten).

Implementatie	
Eis	Omschrijving
30.	Plan van aanpak Het is essentieel dat opdrachtnemer de lead neemt zodra de overeenkomst is ondertekend en dat een plan van aanpak meteen operationeel wordt. Dit betekent dat opdrachtnemer niet alleen zorgt voor de inrichting van de benodigde processen en communicatie, maar ook actief het voortouw neemt in de afstemming met de juiste personen binnen ArtEZ, zodat de opdrachten snel en efficiënt kunnen worden uitgevoerd. Opdrachtnemer stelt uiterlijk binnen veertien dagen na ondertekening van de overeenkomst een plan van aanpak op. Dit plan van aanpak wordt opgesteld volgens het SMART-principe en bevat een duidelijke omschrijving van: 1. De communicatiematrix voor de gehele looptijd van de samenwerking, waarin alle communicatielijnen, verantwoordelijkheden en contactmomenten helder worden beschreven. 2. De vaststelling van communicatieformats voor de verschillende opdrachten, zodat alle betrokkenen weten welke informatie gedeeld wordt en op welke manier. 3. De inhoud en vormgeving van de managementrapportages, inclusief de frequentie van rapportages en de te rapporteren kernindicatoren. 4. Een voorstel van de opdrachtnemer voor haalbare KPI's die de voortgang en het succes van de opdrachten meetbaar maken. 5. Een duidelijk en uitvoerbaar plan waarmee ArtEZ de opdrachten kan toewijzen aan de juiste personen, zodat deze direct opgepakt en in gang gezet kunnen worden. Dit plan moet aangeven wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van welke opdrachten en welke stappen er nodig zijn om de uitvoering van de opdrachten te waarborgen. Het plan van aanpak zorgt ervoor dat partijen goed voorbereid zijn, de juiste stappen worden gezet en de samenwerking vanaf de ondertekening van de overeenkomst direct op de juiste manier van start kan gaan.

Prijzen	
Eis	Omschrijving
31.	Tarieven conform prijzenblad De bedragen die worden opgenomen op toekomstige facturen zijn overeenkomstig de tarieven die in het kader van deze Europese aanbesteding worden aangeboden in het prijzenblad.
32.	Meerwerk Indien opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling doen aan ArtEZ, omvattende de vermeende aanleiding hiertoe. Eventueel meerwerk mag pas na schriftelijke toestemming van ArtEZ worden uitgevoerd. Het risico van niet gefiatteerd, uitgevoerd meerwerk is voor rekening van de opdrachtnemer. Onder meerwerk wordt verstaan: werkzaamheden die niet door deze overeenkomst zijn voorzien en die in opdracht van ArtEZ door opdrachtnemer worden uitgevoerd. Meerwerk dat niet gebaseerd is op een vooraf door ArtEZ overeenkomstig dit artikel gegeven schriftelijke opdracht wordt nimmer verrekend en geschiedt geheel voor rekening en risico van opdrachtnemer.

Facturatie	
Eis	Omschrijving
33.	Facturatie Opdrachtnemer factureert conform Bijlage 10 Factuurwijzer.