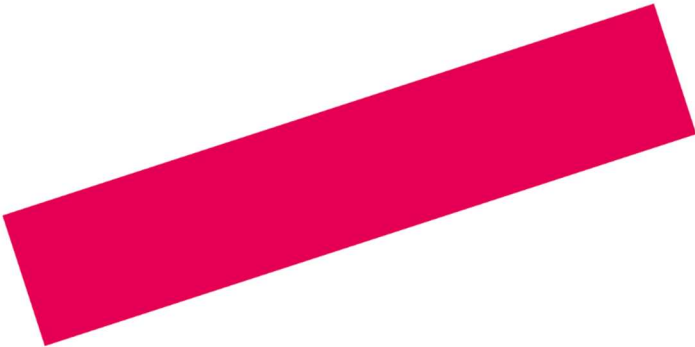




PROGRAMMA VAN EISEN

**Europese openbare Aanbestedingsprocedure
voor onderhoud aan Grootkeukenapparatuur
ten behoeve van de
HAN University of Applied Sciences**

TenderNed kenmerk: TN 538093

Versie: 1.0

Datum: 20 augustus 2025

Programma van Eisen

Inleiding	
1.	Door in te schrijven gaat Inschrijver volledig akkoord met alle Eisen.
Facturatie	
2.	Facturatie geschiedt, per order, maandelijks, achteraf, in XML (UBL 2.1 incl. PDF) en wordt gestuurd naar: digifactuur@han.nl. Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Ter attentie van: Crediteurenadministratie Postbus 5375 6802 EJ te Arnhem waarop de volgende gegevens zijn vermeld: 1. Kop: i. Volledige naam, adres vestigingsplaats (Opdrachtnemer) ii. Contactpersoon iii. Kostenplaats iv. Contactpersoon (Opdrachtnemer) v. Factuurnummer (Opdrachtnemer) vi. Factuurdatum vii. Kenmerk HAN: inkoopnummer (bestelnummer online inkoop- en bestelsysteem) viii. Code factuur/creditnota (Debet of Credit) ix. btw-nummer (Opdrachtnemer) x. KvK-nummer (Opdrachtnemer) 2. Regel: i. Aantal ii. Omschrijving product / dienst iii. Prijs iv. BTW % v. Bedrag vi. Leveringsdatum vii. Afleveradres viii. Naam afdeling 3. Voet: i. Totaalbedrag factuur excl. btw ii. Totaalbedrag btw iii. Totaalbedrag incl. btw iv. bijgevoegde getekende werkbbon door De HAN (indien van toepassing).
3.	De HAN hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze factuur onbetwist is.
4.	Creditfacturen dienen binnen 12 werkdagen, nadat de afspraak hierover is gemaakt, te worden verstuurd, onder vermelding van het betreffende ordernummer/ factuurnummer en nummer van de retourorder.
Juridisch	
5.	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de Overeenkomst aan alle relevante wet- en regelgeving en draagt er zorg voor dat haar onderaannemer(s) zich hier eveneens aan houden. Opdrachtnemer informeert De HAN tijdig over wijzigingen die van invloed zijn op de dienstverlening.
6.	Opdrachtnemer informeert De HAN zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding

	geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.
7.	De HAN is gerechtigd de bestellingen die onder de Overeenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren voordat Opdrachtnemer met de Opdracht is begonnen. Indien Opdrachtnemer al gestart is met de uitvoering van de Opdracht is De HAN eveneens gerechtigd om de bestelling te annuleren, maar mogen de in redelijkheid gemaakte kosten door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht bij De HAN. Deze kosten dienen wel op regelniveau onderbouwd te worden door Opdrachtnemer en goedgekeurd te worden door De HAN.
8.	De HAN 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.

Duurzaamheid

9.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Eisen zoals gesteld in de criteria voor duurzaam inkopen van de productgroep Grootkeukenapparatuur. Deze Eisen zijn als bijlage bijgevoegd in Bijlage 10.
10.	De HAN rapporteert jaarlijks over de prestaties van de eigen bedrijfsvoering ten aanzien van duurzaamheid en SROI en vertaalt dit naar impact voor De HAN. Dit omvat onder andere een CO2-overzicht met informatie over hoeveelheden, reductie en transport, inclusief gereden kilometers.
11.	Opdrachtnemer gebruikt verpakkingsmaterialen die gemakkelijk hergebruikt kunnen worden, eventueel in de vorm van retourverpakkingen of qua samenstelling uitsluitend gemaakt van papier en karton waardoor recycling eenvoudig te realiseren is. Opdrachtnemer dient het gebruik van verpakkingsmaterialen tot een minimum te beperken. Opdrachtnemer draagt kosteloos zorg voor afvoer van het verpakkingsmateriaal.
12.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste afvoer van (defecte of oude) apparatuur welke niet meer gebruikt wordt. (duurzaamheid, hergebruik van onderdelen en apparatuur).

Algemene onderhoudsafspraken

13.	Opdrachtgever is eigenaar en beheerder van de Assetlijst (Bijlage 2). Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst input te leveren voor het actualiseren van de Assetlijst en op basis van de Assetlijst te adviseren over het onderhoudsplan, inclusief de jaarlijkse onderhoudsplanung.
14.	Opdrachtnemer legt het op te maken onderhoudsplan bij actualisatie telkens ter informatie, beoordeling en goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
15.	Op de onderhoudsplanung is per locatie en ruimte de geplande uitvoeringsdata/-tijd aangegeven.
16.	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk 3 maanden voor een nieuw contractjaar voor een geactualiseerde onderhoudsplanung voor het navolgende jaar.
17.	Opdrachtnemer actualiseert het onderhoudsplan tussentijds indien daartoe aanleiding is en wanneer dit in verband met een goede uitvoering nodig of gewenst is.
18.	Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om onderhoud, welke is opgenomen in het onderhoudsplan, uit te stellen of geheel te laten vervallen indien er sprake is van onvoorziene omstandigheden bij Opdrachtgever (denk aan verbouwing, wegvallen catering voorziening, etc). Opdrachtnemer kan geen aanspraak in financiële of andere zin maken op het vervallen onderhoud.

19.	Na iedere onderhoudsbeurt verzorgt Opdrachtnemer een rapportage m.b.t. de algemene staat van de apparatuur, een advies indien een element niet aan de beschreven kwaliteitseisen voldoet, inclusief een inhoudelijk onderbouwing van deze staat en het advies.
20.	Indien de Opdrachtgever voor nieuwe apparatuur en vervangingen een hogere onderhoudsfrequentie adviseert dan een jaarlijkse frequentie, wordt deze ter beoordeling en goedkeuring en aan Opdrachtgever voorgelegd. Bij akkoord van het advies vormt deze de minimale onderhoudsfrequentie van het betreffende element.
21.	Voor al het correctief onderhoud geldt dat de werkzaamheden en/ of vervangingen van onderdelen in verhouding dienen te staan met actuele waarde van het element. Daar waar vervanging van het element wordt geadviseerd zal dit met een onderhoudsrapport worden onderbouwd. Opdrachtgever dient akkoord te geven voor uiteindelijke vervanging.
22.	Voor correctief onderhoud op apparatuur wordt onderscheid gemaakt tussen kritische en niet-kritische apparatuur. Kritische apparatuur heeft een responsetijd van 4 uur met een oplostijd van max. 1 werkdag. Niet kritische apparatuur heeft een responsetijd van maximaal 24 uur met een oplostijd van maximaal 2 werkdagen.
23.	Met kritisch wordt bedoeld, grootkeukenapparatuur: - Koelingen (zowel koel-en vriescellen/-kasten/-kisten/- vitrines); - Keukenapparatuur tbv bereiding en of warmhouden (fornuizen, ovens, au bain-marie); - Vaatspoelmachines.
24.	Met niet-kritisch wordt bedoeld: - Keukenapparatuur leefkeukens; - Koelkasten pantry's; - Overige (groot)keukenapparatuur.
25.	Indien de storing aan kritische apparatuur niet verholpen kan worden binnen een werkdag dan zorgt Opdrachtnemer tijdelijk voor vervangende gelijkwaardige apparatuur. Opdrachtnemer dient van tevoren een raming af te geven voor de vervangende apparatuur.
26.	Indien de storing aan niet kritische apparatuur niet verholpen kan worden binnen twee werkdagen dan zorgt opdrachtnemer tijdelijk voor vervangende gelijkwaardige apparatuur. Opdrachtnemer dient van tevoren een raming af te geven voor de vervangende apparatuur.
27.	De herstelwerkzaamheden in het kader van correctief onderhoud vinden plaats binnen de afgesproken reactie- en oplostijden.
28.	Indien een storingsmelding door Opdrachtgever voor opvolging wordt toegewezen aan Opdrachtnemer dient deze de melding zonder enig voorbehoud en met inachtneming van de gekozen typering door Opdrachtgever (kritisch/ niet kritisch) in behandeling te nemen.
29.	Indien uitvoering van correctief onderhoud binnen de reactie- en oplostijden ongewenst is door Opdrachtgever, zoals in geval van verstoring van tentamens/examens, maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg een maatwerkafpraak voor de opvolging van de storing.
30.	Opdrachtnemer maakt halfjaarlijks (in de managementrapportage) inzichtelijk wat de beschikbaarheid van de afzonderlijke apparatuur is geweest. De beschikbaarheid van apparatuur wordt uitgedrukt in de bedrijfstijd (10 uur/werkdag) -/- storingstijd tot oplossing van de storing.
31.	Opdrachtnemer kan/mag het onderhoud aan alle reeds aanwezige merken van de apparatuur uitvoeren. Indien relevant met behoud van eventuele garantierechten.
32.	Opdrachtnemer organiseert namens Opdrachtgever het afwikkelen van garanties op apparatuur die Opdrachtnemer niet zelf heeft geleverd.

33.	De geplande onderhoudswerkzaamheden worden in principe door de Opdrachtnemer tijdens openingsuren van Opdrachtgever (ma t/m vrij 8-17u) uitgevoerd, behalve wanneer sprake is van mogelijke overlast tijdens les- en tentamenuren. In dat geval dienen onderhoudswerkzaamheden buiten deze uren gepland te worden. Opdrachtnemer stemt daartoe zijn werkzaamheden af op het les- en tentamenrooster van Opdrachtgever.
34.	Opdrachtnemer verzorgt registratie van haar onderhoudswerkzaamheden op een wijze dat Opdrachtgever structureel inzicht verkrijgt in de status van de elementen, middels een duidelijke rapportage in een digitaal logboek. In het digitale logboek dient, per locatie, minimaal te zijn opgenomen: onderhoudsrapportages, storingsmeldingen (aanmeldtijd, reactietijd en oplostijd), reparaties, digitale werkbonnen, keuringrapporten en originele keuringscertificaten, inspecties (NEN) en revisiebeheer.
35.	Afhandeling van storingsmeldingen dienen door Opdrachtnemer gemeld te worden bij de vooraf aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever.
36.	Van alle keukenapparatuur dient een onderhoudshistorie te worden bijgehouden. Deze onderhoudshistorie moet voor Opdrachtgever te allen tijde beschikbaar zijn.
37.	Bij vervanging van apparatuur dient de opdrachtnemer ook zorg te dragen voor de demontage en het afvoeren van de apparatuur. De afgevoerde apparatuur dient duurzaam verwerkt te worden.
38.	De apparatuur dient, geleverd, gemonteerd en in bedrijf te worden gesteld.
39.	De exacte maatvoering dient te zijner tijd kosteloos te worden ingemeten. Het tijdstip waarop ingemeten wordt dient in de planning te worden aangegeven.
40.	De levering is inclusief al het transport. Dus ook inclusief verticaal of speciaal transport.
41.	Tijdens de oplevering dienen de sleutels van alle apparatuur binnen de levering verstrekt te worden (eenduidig gelabeld en minimaal in tweevoud).
42.	Alle documentatie dient digitaal te worden verstrekt in het formaat; Word of Excel én in PDF. Documentatie dient in de Nederlandse taal te zijn.
43.	De opdrachtnemer garandeert onderdelenvoorziening voor tenminste 10 jaar na opdrachtgunning.

Vervangingen/leveringen

44.	De vervangingen/levering van apparatuur zullen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst en worden in beginsel door Opdrachtnemer uitgevoerd. In geval van grotere vervangingen/leveringen/projecten waarbij de waarde groter is dan €15.000, kan Opdrachtgever de vervanging/levering in concurrentie uitvragen bij meerdere leveranciers.
45.	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over vervangingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar aanleiding van bevindingen gedurende het gepland onderhoud en naar aanleiding van storingsopvolging en de beschikbaarheidsrapportage.
46.	Te vervangen apparatuur worden in beginsel vervangen door gelijkwaardige apparaten met minimaal hetzelfde kwaliteitsniveau en passend binnen de overige eisen, waaronder 'Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van grootkeukenapparatuur (RVO.nl)'. Bij twijfel over gelijkwaardigheid en kwaliteitsniveau kan toetsing plaatsvinden door onafhankelijke derden (ingeschakeld door Opdrachtgever).
47.	Door Opdrachtnemer geleverde apparaten of onderdelen daarvan en de installatie dienen te voldoen aan de door de plaatselijke of regionale energie- en nutsbedrijven, de Rijksoverheid en de plaatselijke gemeente gestelde eisen en voorschriften. Indien na levering en/ of installatie blijkt dat uw apparatuur en/ of installatie niet voldoet aan de eisen en voorschriften zal Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor het herstel.

48.	Bij levering dient Opdrachtnemer de elementen te plaatsen, te monteren en aan te sluiten in de desbetreffende ruimte(n), inclusief de inbedrijfstelling met medelevering van alle daartoe vereiste benodigdheden en appendages..
Beheer en Onderhoud van apparatuur	
49.	De Opdrachtnemer neemt het onderhoud van de huidige (groot) keukenapparatuur per ingangsdatum Overeenkomst over.
50.	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever t.a.v. onderhoud en vervangingen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer dient jaarlijks voor augustus een MJOP/MJOB op te stellen voor het planmatig onderhoud. Hierin wordt 8 jaar vooruit gekeken. Er volgt een plan waaruit duidelijk wordt welke apparatuur vervangen dient te worden per jaar, inclusief globale kostenindicatie. De HAN heeft op het MJOP definitieve besluitvorming.
51.	Alle elektrische apparaten binnen de scope van deze Opdracht, dienen door de Opdrachtnemer jaarlijks gekeurd te worden volgens de NEN 3140.
52.	De Opdrachtnemer dient de grootkeuken apparatuur preventief te onderhouden. Het gaat dan om apparatuur die er al is en apparatuur die in de loop der tijd vervangen wordt.
53.	De Opdrachtnemer dient de professionele vaatspoelmachines (korventransport en doorschuif) en koelinstallaties minimaal twee keer per jaar preventief te onderhouden, overige grootkeukenapparatuur minimaal één keer per jaar.
54.	De Opdrachtnemer dient in overleg met Opdrachtgever de planning te bepalen wanneer het preventieve onderhoud wordt uitgevoerd. Hierbij geldt dat het onderhoud zoveel mogelijk plaatsvindt op tijden die de bedrijfsprocessen van de HAN en haar cateraar zo min mogelijk onderbreken, te denken valt bijvoorbeeld aan vakantieperiodes.
55.	Het preventief onderhoud dient volgens de onderhoudsvoorschriften van de fabrikant te geschieden.
56.	Tijdens de garantieperiode van nieuw geleverde keukenapparatuur zal Opdrachtnemer – daar waar dit binnen de garantie valt - geen correctieve onderhoudskosten in rekening brengen.

Informatiebeveiliging & Privacy

57.	De organisatorische en technische processen van Opdrachtnemer voldoen en zijn in lijn met de HAN-maatregelen voor cybersecurity die gebaseerd zijn op de BIV-classificatie van de dienst zoals die in scope is. Daarbij valt te denken aan vereisten op het gebied van: • Veilige uitwisseling van gegevens (middels bijv. TLS) • Logging (vastlegging van kritische activiteiten) • Veilige softwareontwikkeling methodieken • Versleuteling van data-in-transit en data-at-rest • Beleid rond hardening van servers • Beleid voor het beheer van kwetsbaarheden en het jaarlijks uitvoeren van penetratie testen • Back-up- en recovery (testen) processen zijn ingericht • Het recht op controle van de werking van deze maatregelen door de HAN • Meldplicht voor het melden van kwetsbaarheden, security incidenten en datalekken zoals hieronder omschreven. • Waarborging dat ook door sub-verwerkers aan gestelde beveiligingsvereisten wordt voldaan.
-----	--

Service en dienstverlening

58.	Inschrijver beschikt over een servicepunt, dat zowel telefonisch als per mail bereikbaar is tijdens kantooruren (8.00 uur tot 17.00 uur), waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd en afgehandeld. Vragen dienen binnen 24 uur inhoudelijk te worden beantwoord. Voor klachten dient binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging van de klacht verzonden te worden. Alle klachten worden door de Opdrachtnemer geregistreerd en toegevoegd aan de management rapportage.
59.	Elke klacht dient voorzien te zijn van een traceerbaar registratienummer om correspondentie hierop mogelijk te maken.
60.	Opdrachtnemer dient na ontvangst van de klacht binnen drie (3) werkdagen een digitale inhoudelijke reactie te geven op de klacht met daarin de preventieve en/of correctieve maatregel(en) die Opdrachtnemer neemt naar aanleiding van de klacht.
61.	Opdrachtnemer dient op eigen initiatief en/of verzoek van de HAN te adviseren over de te gebruiken artikelen.
62.	Bij de uitvoering van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer zorgdragen dat: • De afspraken nagekomen worden; • Een proactieve houding door de Opdrachtnemer aangehouden wordt bij het oplossen van problemen; • Er kennis is van de organisatie van de HAN. • Servicepunt medewerkers in staat zijn op deskundige wijze bestellers van de HAN te woord te staan of door te verwijzen naar een andere deskundige persoon • Klachten acceptabel worden opgelost.

Personeel

63.	De Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel.
64.	De Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor de HAN fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Overeenkomst. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met de HAN en de gemaakte afspraken.
65.	Het personeel dat Opdrachtnemer inzet beschikt over goede sociale vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in het Nederlands en Engels.
66.	De medewerkers die ingezet worden dragen bedrijfskleding waaraan zij duidelijk herkenbaar zijn.

Contractafspraken

67.	Opdrachtnemer verleent alle medewerking op het moment dat de Overeenkomst afloopt en een nieuwe Opdrachtnemer de werkzaamheden gaat overnemen voor de duur van maximaal 4 maanden nadat de contracttermijn is verlopen. Concreet betekent dit dat aan het einde van deze Overeenkomst de Opdrachtnemer aan wie deze Overeenkomst wordt gegund, maximaal 4 maanden na afloop van deze Overeenkomst nog dient door te leveren en de bijbehorende diensten aan te bieden. Dit dient te geschieden onder de voorwaarden en prijzen van deze Overeenkomst.
-----	---