

## EISEN ONDERHOUD KEUKENAPPARATUUR

### Algemeen

Nr.	Omschrijving	Geldig voor:	
		Perceel 1 NHL Stenden	Perceel 2 NHG
1.	Inschrijver is gespecialiseerd in het onderhoud van (losse) apparatuur van grootkeukens.	Ja	Ja
2.	Inschrijver voert de diensten uit binnen de daarvoor geldende wet- en regelgeving.	Ja	Ja
3.	Medewerkers van Inschrijver die werkzaamheden in de gebouwen van Opdrachtgever uitvoeren, dragen werkkleding waarop de naam van het bedrijf duidelijk en goed zichtbaar is.	Ja	Ja
4.	Medewerkers van Inschrijver conformeren zich te allen tijde aan de huisregels van Opdrachtgever.	Ja	Ja
5.	Medewerkers van Inschrijver melden zich bij de betreffende contactpersoon op het moment dat het gebouw betreden wordt en op het moment van vertrek. Voorafgaand aan het vertrek laat de medewerker van Inschrijver de werkbbon (digitaal) aftekenen waarbij de naam van de ondertekenaar duidelijk zichtbaar is.	Ja	Ja
6.	Inschrijver zet uitsluitend ingewerkte medewerkers in die beschikken over de vereiste opleiding, kennis en ervaring.	Ja	Ja
7.	Medewerkers die door de Inschrijver worden ingezet, beschikken over een geldig VCA basis diploma.	Ja	Ja
8.	Medewerkers die door de Inschrijver worden ingezet, beschikken over een diploma voor het uitvoeren van keuringen volgens NEN 3140.	Ja	Ja
9.	Inschrijver zal medewerkers van de Inschrijver op eerste verzoek van de Opdrachtgever direct vervangen, indien zij handelen in strijd met de op locatie geldende huisregels en/of de vanuit de Opdrachtgever gegeven instructies en/of met gebruikelijke normen en gewoonten.	Ja	Ja
10.	Inschrijver voert de werkzaamheden zodanig uit dat studenten, medewerkers en bezoekers van Opdrachtgever daar zoveel als mogelijk geen hinder van ondervinden.	Ja	Ja
11.	Inschrijver archiveert alle documentatie gerelateerd aan de uitvoering van de opdracht in digitale en vrij bewerkbare vorm. Op verzoek van Opdrachtgever wordt deze informatie kosteloos ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever en in ieder geval bij einde contractperiode.	Ja	Ja
12.	Inschrijver voert de werkzaamheden uit binnen de kaders van alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving en wettelijke eisen, inclusief de verstrekking aan Opdrachtgever van rechtsgeldige certificaten en/of andere bewijsstukken.	Ja	Ja
13.	Specifiek voor NHG geldt dat Inschrijver tweemaal per jaar een instructie geeft ten behoeve van de werking en het juiste gebruik van de vaatwasser. De instructie zal ongeveer één uur in beslag nemen en is voor studenten en medewerkers. De instructie geeft Inschrijver in de Engelse taal tenzij de groep uit alleen Nederlandstalige personen bestaat.	Nee	Ja
14.	Verpakkingsmaterialen worden door de leverancier afgevoerd en verwerkt op duurzame en circulaire wijze.	Ja	Ja
15.	Inschrijver voorziet in de implementatieperiode alle apparatuur van een QR-code. Aan de hand van de QR-code zijn behalve de gegevens van het apparaat ook de kostendrager/afdeling inzichtelijk.	Ja	Ja

**NHL Stenden & NHL Stenden Hospitality Group EA Onderhoud keukenapparatuur**  
**Formulier C1 Programma van Eisen**

**Onderhoud**

Nr.	Omschrijving	Perceel 1 NHL Stenden	Perceel 2 NHG
16.	Inschrijver voert binnen <del>één maand</del> zes (6) weken na definitieve gunning een 0-meting conform de NEN2767 uit en actualiseert de inventarisatielijst van de keukenapparatuur van alle locaties. De inventarisatielijst is eigendom van de Opdrachtgever en dient als input voor het onderhoudsplan. Het onderhoudsplan wordt in diezelfde maand aan Opdrachtgever aangeboden voor goedkeuring.	Ja	Ja
17.	Inschrijver keurt de elektronische apparatuur conform de NEN3140, inclusief het verstrekken van de certificaten. De NEN3140 rapportages worden uiterlijk vier (4) weken na de keuring aan Opdrachtgever verstrekt.	Ja	Ja
18.	Inschrijver stelt in januari van het jaar de jaarplanning voor preventief onderhoud op en legt deze, na overleg met de verschillende locaties, voor aan Opdrachtgever voor akkoord. De jaarplanning is onderverdeeld per locatie, per keuken, uitvoeringsdata/tijden, betreffende apparatuur en soort onderhoud. Inschrijver houdt in ieder geval rekening met de uitvoering in onderwijs luwe perioden.	Ja	Ja
19.	Inschrijver voert de onderhoudswerkzaamheden uit binnen de afgesproken termijn.	Ja	Ja
20.	Inschrijver voert de onderhoudswerkzaamheden uit tijdens kantoor tijden.	Ja	Ja
21.	Specifiek voor de vaatwassers geldt dat deze in ieder geval twee (2) maal per jaar preventief onderhoud nodig hebben.	Ja	Ja
22.	Inschrijver adviseert over een passende onderhoudsfrequentie bij aanschaf van nieuwe apparatuur Opdrachtgever neemt over dit advies een besluit.	Ja	Ja
23.	Inschrijver zorgt uiterlijk voor 15 september van het lopende kalenderjaar voor een advies ten aanzien van de investeringsbegroting voor het volgende kalenderjaar. Inschrijver legt dit advies ter beoordeling en goedkeuring voor aan Opdrachtgever.	Ja	Ja
24.	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.	Ja	Ja
25.	Opdrachtgever bepaalt of een apparaat in onderhoud komt en/of blijft.	Ja	Ja
26.	Inschrijver voert preventief onderhoud uit volgens de onderhoudsvoorschriften van de fabrikant.	Ja	Ja
27.	Inschrijver meldt verkeerd gebruik bij de gebruiker en de contactpersoon van Opdrachtgever en geeft instructie, of een handleiding, voor juist gebruik.	Ja	Ja
28.	Indien door Inschrijver advies wordt gegeven dat een apparaat niet aan de beschreven kwaliteitseisen voldoet en/of er afwijkingen zijn t.o.v. de inventarisatielijst, wordt dit mondeling en per email voorgelegd aan contactpersoon van de betreffende locatie.	Ja	Ja
29.	Tijdens preventief onderhoud wordt correctief onderhoud direct door Inschrijver uitgevoerd of in overleg met de contactpersoon van de locatie op een ander moment ingepland. Voorafgaand aan de uitvoering van correctief onderhoud, is overleg over kosten met de contactpersoon van de locatie.	Ja	Ja
30.	Bij correctief onderhoud als gevolg van een storingsmelding vinden de herstelwerkzaamheden plaats binnen de afgesproken reactie- en oplostijden.	Ja	Ja
31.	Inschrijver is in staat om onderhoud uit te voeren aan alle reeds aanwezige merken keukenapparatuur.	Ja	Ja
32.	Gelijkwaardige vervangingsonderdelen moeten beschikbaar zijn	Ja	Ja

**NHL Stenden & NHL Stenden Hospitality Group EA Onderhoud keukenapparatuur**  
**Formulier C1 Programma van Eisen**

	onder garantie of tegen een marktprijs tot 10 jaar na de datum van levering van apparatuur. Onderdelen omvatten alle onderdelen van commerciële keukenapparatuur: van werkbladen en laden tot scharnieren, wielen enzovoort.		
33.	<p>Inschrijver houdt per locatie een overzicht bij van alle apparatuur en de storingshistorie. Dit overzicht wordt in ieder geval één keer per jaar verstrekt aan Opdrachtgever maar is altijd actueel. In dit overzicht staat minimaal het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De ruimte waar het apparaat zich bevindt;</li> <li>• Soort apparaat;</li> <li>• Merk;</li> <li>• Type;</li> <li>• Bouwjaar;</li> <li>• Storingshistorie;</li> <li>• Staat van het apparaat.</li> </ul>	Ja	Ja
34.	<p>Inschrijver heeft een registratieplicht ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden en storingen. Opdrachtgever wenst een structureel inzicht in de status van de apparatuur, door middel van het bijhouden van een (digitaal) logboek van Inschrijver. In het logboek is per locatie minimaal opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhoudsrapportages;</li> <li>• Storingen (tijden van melding t/m afhandeling en eventueel topdesknummer);</li> <li>• Reparaties;</li> <li>• (Digitale) werkbonnen;</li> <li>• Keuringrapporten;</li> <li>• Status;</li> <li>• Garantietermijnen;</li> <li>• Originele keuringscertificaten.</li> </ul>	Ja	Ja
35.	Voor zowel preventief als correctief onderhoud geldt als uitgangspunt dat bij een tweede rit binnen 48 uur voor dezelfde opdracht / storing geen kosten door Inschrijver in rekening mag worden gebracht.	Ja	Ja
36.	In geval van wachturen vindt bij correctief onderhoud geen verrekening van deze uren plaats. Wel komen Inschrijver en Opdrachtgever gezamenlijk een planning overeen waarin wachturen zoveel als mogelijk worden vermeden.	Ja	Ja
37.	In de aangeboden prijzen zijn de kosten van klein materiaal inbegrepen. Onder klein materiaal wordt verstaan: reinigingsmiddelen, poetslappen, smeermiddelen, afdichtmiddelen/-materialen en klein bevestigingsmateriaal.	Ja	Ja

**Storingen en garantie**

Nr.	Omschrijving	Perceel 1 NHL Stenden	Perceel 2 NHG
38.	Inschrijver biedt een 24/7 storingservice aan.	Ja	Ja
39.	Inschrijver heeft een calamiteiten en servicedienst van 24 uur per dag, 365/366 dagen per jaar. Inschrijver is bereikbaar en beschikbaar op een voor Opdrachtgever bekend noodnummer voor storingen en meldingen.	Ja	Ja
40.	Inschrijver heeft ook buiten werktijden vakbekwame monteurs die beschikken over materialen, kennis en vaardigheden om storingen te verhelpen.	Ja	Ja
41.	Voor Terschelling geldt dat preventief onderhoud en niet-urgente storingen door monteurs van de hoofdaannemer (is Inschrijver)	Ja	Nee

**NHL Stenden & NHL Stenden Hospitality Group EA Onderhoud keukenapparatuur**  
**Formulier C1 Programma van Eisen**

	worden opgepakt en verholpen. Urgente storingen mogen via onderaanneming verholpen worden waarbij hoofdaannemer de gesprekspartner blijft.																		
42.	Inschrijver gaat akkoord met de definitie van responstijd: het tijdsverloop tussen het melden van een storing aan Inschrijver en <del>het ter plaatse zijn van een monteur van de ontvangstbevestiging van de melding</del> van Inschrijver aan Opdrachtgever.	Ja	Ja																
43.	Inschrijver gaat akkoord met de definitie van hersteltijd: hoeveelheid tijd die nodig is om iets te repareren dat defect is of slecht functioneert, inclusief het afmelden van de storing.	Ja	Ja																
44.	Voor storingen gelden de volgende prioriteiten, respons- en hersteltijden: <table border="1" data-bbox="304 573 1070 786"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Proces</th> <th>Responstijd</th> <th>Hersteltijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laag</td> <td>Proces kan doorgaan</td> <td>2 uur</td> <td>2 werkdagen</td> </tr> <tr> <td>Midden</td> <td>Proces is verstoord</td> <td>1 uur</td> <td>1 werkdag</td> </tr> <tr> <td>Hoog</td> <td>Proces is niet meer mogelijk</td> <td>Direct na melding</td> <td>2 uur</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Proces	Responstijd	Hersteltijd	Laag	Proces kan doorgaan	2 uur	2 werkdagen	Midden	Proces is verstoord	1 uur	1 werkdag	Hoog	Proces is niet meer mogelijk	Direct na melding	2 uur	Ja	Ja
Prioriteit	Proces	Responstijd	Hersteltijd																
Laag	Proces kan doorgaan	2 uur	2 werkdagen																
Midden	Proces is verstoord	1 uur	1 werkdag																
Hoog	Proces is niet meer mogelijk	Direct na melding	2 uur																
45.	Indien bij een hoge prioriteit de hersteltijd niet gehaald wordt, organiseert Inschrijver binnen vier (4) uur daarna een workaround.	Ja	Ja																
46.	Inschrijver gaat akkoord dat Opdrachtgever, in alle redelijkheid, de prioriteit bepaalt.	Ja	Ja																
47.	Inschrijver geeft <b>minimaal</b> drie (3) maanden garantie op het herstel van een storing die door Inschrijver is gerepareerd. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Reserveonderdelen zijn gratis beschikbaar tijdens de garantieperiode, mochten de goederen defect raken tijdens normaal gebruik;</li> <li>o De (eventuele) kosten van de reserveonderdelen staan in verhouding tot de totale kosten van de grootkeukenapparatuur;</li> <li>o De reserveonderdelen zijn beschikbaar tegen een proportionele prijs tijdens de garantieperiode, als de goederen beschadigd zijn door verkeerd gebruik.</li> </ul>	Ja	Ja																
48.	Nieuwe apparatuur welke binnen de garantietermijn vallen, worden niet in het onderhoud meegenomen maar wordt wel toegevoegd aan de inventarislijst met de opmerking 'onder garantie door Inschrijver'. Het onderhoud van die apparatuur wordt uitgevoerd door de leverancier waaronder de garantie valt, Inschrijver onderhoudt het contact met deze leverancier. Wanneer de garantietermijn is verlopen, wordt deze apparatuur meegenomen binnen het onderhoudscontract van deze aanbesteding.	Ja	Ja																
49.	Inschrijver voert het vrijkomende afval zo duurzaam mogelijk af, rekening houdend met de geldende wet- en regelgeving.	Ja	Ja																
50.	Inschrijver clustert proactief meldingen/storingen indien dit binnen de afspraken mogelijk is. Inschrijver voorkomt hiermee extra reisbewegingen in het kader van duurzaamheid.	Ja	Ja																

**Offerte aanvragen**

Nr.	Omschrijving	Perceel 1 NHL Stenden	Perceel 2 NHG
51.	Bij het herstellen van storingen of gebreken (geen preventief onderhoud) mag direct en zonder akkoord onderdelen vervangen worden tot een waarde van € 500,- excl. btw. Voor vervangingen met kosten boven dit bedrag moet een gespecificeerde offerte worden ingediend. Alleen met schriftelijke goedkeuring door	Ja	Ja

**NHL Stenden & NHL Stenden Hospitality Group EA Onderhoud keukenapparatuur**  
**Formulier C1 Programma van Eisen**

	Opdrachtgever mag de offerte worden uitgevoerd.		
52.	Inschrijver specificeert offertes voor correctief onderhoud altijd middels een open calculatie. Deze offertes worden door Inschrijver binnen 24 uur verstrekt zodat de doorlooptijd voor herstel positief wordt beïnvloed, één en ander na akkoord van Opdrachtgever.	Ja	Ja
53.	Inschrijver maakt gebruik van tweedehands/refurbished/gerecyclede onderdelen waar mogelijk, tegen dezelfde garantievoorwaarden als nieuwe onderdelen. Een en ander altijd in overleg met Opdrachtgever.	Ja	Ja
54.	Inschrijver herstelt gebreken die naar voren komen bij preventief onderhoud alleen na akkoord van Opdrachtgever.	Ja	Ja

**Financieel**

Nr.	Omschrijving	Perceel 1 NHL Stenden	Perceel 2 NHG
55.	Zie voor het geheel van factuureisen de in bijlage 4. Facturen worden digitaal verstuurd.	Ja	Ja
56.	Facturen dienen door de Inschrijver zelf te worden ingediend. Dit dient dezelfde crediteur te zijn aan wie de opdracht verstrekt is. Facturen van een andere crediteur (of onderaannemer) worden niet in behandeling genomen.	Ja	Ja
57.	<p>De opdrachtnemer heeft het recht de tarieven naar boven of beneden aan te passen tot een maximum conform de CBS-index Dienstenprijzen (DPI), jaarlijks op 1 januari met ingang van 2027. De basis hiervoor vormt de daling/stijging van het DPI indexcijfer over 12 maanden voorafgaand aan het tweede kwartaal van het afgelopen jaar. De indexering, valt onder de categorie dienstenprijsindex commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100. U kijkt in de kolom: "jaarmutaties 2e kwartaal" Zie ook: <a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1534255119261">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1534255119261</a> (Bedrijfstakingen 2e digit, naar 1e digit; Samenstellingen Bedrijfstakingen 2e digit; 26-28 Elektrotechn. en machine-industrie)</p> <p>Voor het indexeren wordt uitgegaan van de jaarmutatie waarbij de maand augustus de peildatum is. De maximale procentuele tariefswijziging is het percentage dat staat in de kolom "Totaal cao-sectoren" bij "jaarmutatie", bij de maand augustus van het vorige contractjaar. Wanneer 1 oktober het definitieve indexcijfer van 1 augustus nog niet bekend is, mag het voorlopige indexcijfer gebruikt worden Inschrijver dient hierbij tevens een aan de nieuwe tarieven aangepast prijzenblad in.</p> <p>Voorstellen tot prijswijzigingen door Inschrijver dienen, middels nieuwe tarieven, minimaal één maand voor toepassing schriftelijk bekend te worden gemaakt aan Opdrachtgever. Inschrijver dient het voorstel (inclusief nieuwe prijslijsten) gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in het voorstel een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtgever geeft uitsluitend schriftelijk aan of hij akkoord gaat met het door Inschrijver ingediende voorstel tot tariefwijziging. Voorstellen tot prijswijzigingen die na 1 december door Inschrijver worden ingediend, zullen door Opdrachtgever niet meer in behandeling worden genomen.</p> <p>Analoog hieraan dient een negatieve indexering van deze cao-lonen besproken te worden door de vaste contactpersoon van Inschrijver met de contractmanager van Opdrachtgever. De uitkomst van dit gesprek zou een verlaging van de tarieven met maximaal de indexering kunnen zijn.</p>	Ja	Ja

**NHL Stenden & NHL Stenden Hospitality Group EA Onderhoud keukenapparatuur**  
**Formulier C1 Programma van Eisen**

58.	Opdrachtgever werkt met vastgestelde jaarbudgetten. Facturen in het betreffende boekjaar worden voor 31 december van dat betreffende boekjaar ingediend.	Ja	Ja
59.	Alle opgegeven kosten van Inschrijver zijn all-in tarieven. Dit betekent inclusief voorrijkosten, reiskosten, verblijfskosten, kantoorkosten, offertekosten en alle overige kosten. Het uurtarief gaat in op het moment dat de werkzaamheden starten op een locatie.	Ja	Ja
60.	Voor reiskosten van het vaste land naar Terschelling en retour, mag Inschrijver 50% van de reiskosten/tijd in rekening brengen. Eventuele verblijfskosten zijn voor rekening van Inschrijver.	Ja	Nee
61.	Het preventief onderhoud wordt gefactureerd na uitvoering van de werkzaamheden, gespecificeerd per entiteit, per afdeling en per kostendrager.	Ja	Ja
62.	Het correctief onderhoud wordt na uitvoering van de werkzaamheden gefactureerd op een gespecificeerde factuur. Voor iedere storing wordt een aparte factuur ingediend.	Ja	Ja
63.	Opdrachtgever kan locaties afstoten, toevoegen of van functie veranderen. Opdrachtgever en Inschrijver bespreken de wijzigingen zodra dit bekend is. In geval van afstoten stopt het onderhoud en worden er geen extra kosten in rekening gebracht voor gederfde inkomsten. In geval van toevoegen dan valt, indien van toepassing, het onderhoud van keukenapparatuur onder deze aanbesteding. Hetzelfde geldt voor het wijzigen van functie van een locatie. Inschrijver neemt de wijzigingen over en voert deze door.	Ja	Ja
64.	Eventuele parkeerkosten zijn voor rekening van Inschrijver.	Ja	Ja

**Contractmanagement – Managementrapportage**

Nr.	Omschrijving	Perceel 1 NHL Stenden	Perceel 2 NHG
65.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het inplannen van de vastgestelde overleggen zoals opgenomen in de overlegstructuur, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het overleg en het opleveren van het gespreksverslag binnen vijf (5) werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden ter goedkeuring aan de Opdrachtgever.	Ja	Ja
66.	Inschrijver stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een vast contactpersoon (en vaste vervanger) aan op operationeel/tactisch niveau en strategisch niveau.	Ja	Ja
67.	De inhoud van de managementrapportage en de gespreksonderwerpen kunnen in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de overeenkomst aangepast worden, zonder dat Inschrijver hiervoor extra kosten in rekening brengt.	Ja	Ja
68.	Inschrijver stelt éénmaal per jaar en per locatie een managementrapportage op ten behoeve van het strategisch overleg welke minimaal vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het jaarlijks overleg aan de contractmanager van Inschrijver wordt verstrekt. Het jaarlijks overleg vindt plaats in september. In de managementrapportage is minimaal opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Status van de te onderhouden apparatuur</li> <li>• Storingsmeldingen, prioriteiten en afhandeling</li> <li>• Indicatie van de te verwachten reparaties</li> <li>• Onderbouwd voorstel voor vervangingen (te verwachten investeringen voor het nieuwe kalenderjaar)</li> <li>• Verantwoording KPI's</li> <li>• Klachten en afhandeling</li> </ul>	Ja	Ja

**NHL Stenden & NHL Stenden Hospitality Group EA Onderhoud keukenapparatuur**  
**Formulier C1 Programma van Eisen**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel overzicht</li> <li>• Overzicht gebruikte tweedehands/refurbished/gerecyclede onderdelen aan de hand van het 10R model.</li> </ul>		
69.	<p>De bespreekpunten in het strategisch overleg betreffen minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementrapportage</li> <li>• Evaluatie dienstverlening</li> <li>• Beoordeling KPI's</li> <li>• Financieel</li> <li>• Duurzaamheid, waaronder in ieder geval de circulariteit (10R ladder) en inzage in de CO2 uitstoot van de dienstverlening</li> <li>• Ontwikkelingen bij Inschrijver en Opdrachtgever</li> <li>• Optimalisatie- en efficiëntieverbeteringen/ kostenbesparende maatregelen</li> </ul>	Ja	Ja
70.	<p>Voor de locatie Leeuwarden (zowel NHL Stenden als NHG) vindt acht (8) maal per jaar (data nader af te stemmen) operationeel/tactisch overleg plaats tussen Inschrijver en de contactpersonen van Opdrachtgever. Voor de locatie Terschelling is dit twee (2) maal per jaar. De gespreksonderwerpen in dit overleg betreffen minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang van de werkzaamheden</li> <li>• Openstaande offertes/aanvragen</li> <li>• Planning</li> <li>• Meldingen/ storingen/ klachten/ calamiteiten</li> <li>• Facturatie</li> <li>• Onderhoudsplan</li> <li>• KPI's</li> <li>• Managementinformatie</li> </ul>	Ja	Ja
71.	<p>De volgende KPI's worden in de overeenkomst opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ KPI 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responstijden storingen</li> <li>• Norm: 98%</li> <li>• Doelstelling: 98% van de meldingen conform de overeengekomen responstijd zoals omschreven in het Programma van Eisen wordt behaald.</li> <li>• Meetmethode: Inschrijver brengt de meldtijd per storing in beeld en de tijd dat de melding in behandeling is genomen en rapporteert jaarlijks de gemiddelde responstijd over alle storingen van dat desbetreffende jaar gemeten.</li> </ul> </li> <li>○ KPI 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarplanning preventief keukenonderhoud</li> <li>• Norm: 95%</li> <li>• Doelstelling: Preventief keukenonderhoud wordt conform jaarplanning uitgevoerd</li> <li>• Meetmethode: Opdrachtgever vergelijkt de door Inschrijver in januari aangeleverde jaarplanning met daadwerkelijke data uitgevoerd preventief onderhoud van het betreffende jaar.</li> </ul> </li> <li>○ KPI 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• First Time Fixed Rate</li> <li>• Norm: 97%</li> <li>• Doelstelling: In minimaal 97% van de gevallen verhelpt Inschrijver de storing de eerste keer en hoeft binnen 24 uur niet terug te komen omdat hetzelfde apparaat weer dezelfde storing geeft.</li> <li>• Meetmethode: Inschrijver brengt de storingen in beeld waarbij er tweemaal binnen de gestelde periode een melding is gedaan van dezelfde storing.</li> </ul> </li> </ul>	Ja	Ja

**NHL Stenden & NHL Stenden Hospitality Group EA Onderhoud keukenapparatuur**  
**Formulier C1 Programma van Eisen**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ KPI 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschrijver en Opdrachtgever gaan gezamenlijk in overleg om een vierde KPI te bepalen.</li> </ul> </li> </ul>		
72.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beoordeling van de KPI's. Inschrijver levert rapportages aan die aantonen dat de KPI's zijn behaald.	Ja	Ja
73.	<p>Consequenties van het niet realiseren van (één van) de KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Stap 1: Inschrijver neemt beheersmaatregelen binnen één maand na vaststelling van een score onder de norm van één of meerdere KPI's om alsnog aan de norm van de desbetreffende KPI's te voldoen. De beheersmaatregelen worden gerapporteerd aan de contractmanager, en Inschrijver krijgt één maand hersteltijd. Na deze maand worden de desbetreffende KPI's nogmaals gemeten en gerapporteerd. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen volgt stap 2.</li> <li>○ Stap 2: Inschrijver krijgt de mogelijkheid om de beheersmaatregelen aan te scherpen en de desbetreffende KPI's te behalen. De nieuwe beheersmaatregelen worden besproken met de contractmanager en de contracteigenaar van Opdrachtgever. Hiervoor krijgt Inschrijver één maand hersteltijd. Indien blijkt dat na deze maand één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, dan wordt Inschrijver hier direct schriftelijk van op de hoogte gesteld en volgt stap 3.</li> <li>○ Stap 3: Inschrijver krijgt nog één maand de tijd om de KPI normen te behalen. Wanneer dit niet gerealiseerd wordt, wordt dit beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst en komt verlenging van het optiejaar in het geding.</li> </ul>	Ja	Ja

Betreft Perceel : 1 / 2 / beide (doorstrepen wat niet van toepassing is)

Voor akkoord d.d. ....

Naam Inschrijver :

Naam tekenbevoegde :

Functie :

Handtekening :