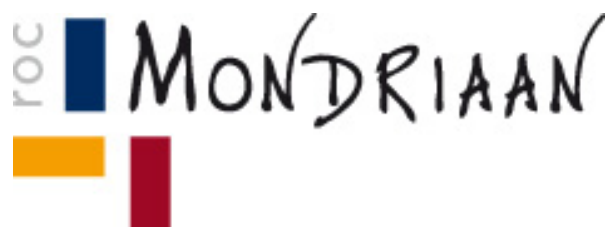


Programma van Eisen EA Onderhoud keukenapparatuur onderwijskeukens



1 Aanvullende eisen

Nummer	Eis
A 1	Jaarlijks onderhoud conform fabrikantvoorschriften en HACCP-richtlijnen.
A 2	Onderhoudsbeurt dient buiten lestijden plaats te vinden (avond/vakantieperiodes), tenzij in overleg anders overeengekomen.
A 3	Gebruik van originele onderdelen of gelijkwaardig gecertificeerd materiaal.
A 4	Digitale onderhoudsrapportage per apparaat binnen 5 werkdagen na uitvoering, inclusief advies voor vervanging of reparatie.
A 5	Het werk wordt door deskundige monteurs uitgevoerd met minimaal 4 jaar ervaring in het onderhouden van keukenapparatuur.
A 6	De Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze overeenkomst conform de geldende wet- en regelgeving inclusief HACCP.
A 7	Monteurs beschikken over de vereiste certificaten (o.a. F-gassen, VCA, NEN 2767 en NEN 3140 VP/IV).
A 8	Inschrijver beschikt over een helpdesk en digitaal klantportaal met inzicht in onderhoudshistorie per apparaat en locatie.
A 9	Transparante prijslijst voor materialen ('listprijzen'), waarmee inzichtelijk wordt gemaakt hoe de prijzen tot stand zijn gekomen en uurtarieven.
A10	Jaarlijkse/ twee keer per jaar veiligheidskeuring (elektrisch en gas).
A11	Registratie en certificaten digitaal beschikbaar voor audits en inspecties.
A12	Voldoen aan NEN 3140, Warenwetbesluit machines, Arbowet, HACCP-richtlijnen en overige geldende normen.
A13	Het uitvoeren van een 0-meting conform de NEN 2767 gedurende het eerste contractjaar en het jaarlijks/ twee keer per jaar uitvoeren van conditiemetingen volgens de NEN 2767 gelijktijdig met het preventief onderhoud. Hiervan gaat een rapport naar de verantwoordelijke van het Facilitair bedrijf.
A14	Het in samenspraak met ROC Mondriaan opstellen van een MJOP van de apparatuur met kostenramingen alsmede een begroting voor 4 jaar (duur van de overeenkomst excl. opties voor verlenging). Het in overleg met ROC Mondriaan maken van jaarplannen uit het MJOP, alsmede het jaarlijks actualiseren van het MJOP.

2 Algemene eisen

Nummer	Eis
B 1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden) en inschrijver verklaart daarmee automatisch expliciet dat hij voldoet aan de in het beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
B 2	Opdrachtnemer staat er voor in dat hij de dienstverlening zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst - en de eventueel verlengde looptijd - kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.

B 3	Alle door uw organisatie overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. U gaat ermee akkoord dat indien u onjuiste en of onvolledige gegevens heeft verstrekt, u wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
B 4	U bent bereid in het kader van de BPV (Beroeps Praktijk Vorming) een in nader overleg te bepalen stageplekken voor studenten van daarvoor in aanmerking komende opleidingen beschikbaar te stellen.

3 Duurzaamheid

Nummer	Eis
C 1	Storingen tot een minimum beperken en daarmee borging van het primaire onderwijs-/bedrijfsproces.
C 2	Realiseren van een zo efficiënt mogelijke levensduur van de apparatuur.

4 Levering en personeel

Nummer	Eis
D 1	De benodigde werkzaamheden ten behoeve van het onderhoud aan keukenapparatuur zal plaats vinden op de met Opdrachtgever overeengekomen dag(en) en tijdstip(pen).
D 2	U levert alle bestelde goederen aan op de betreffende locaties van ROC Mondriaan op de Koningin Marialaan 9.
D 3	Opdrachtnemer staat er voor in dat zijn werknemers dan wel door hem in te schakelen derden desgevraagd kunnen beschikken van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
D 4	Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten wat ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.
D 5	Opdrachtnemer instrueert het door hem in te zetten personeel over arbo, veiligheid en milieu.
D 6	Het personeel van Opdrachtnemer dient duidelijk herkenbare uniforme representatieve bedrijfskleding te dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
D 7	Het personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels.
D 8	In te zetten personeel dient zich te kunnen identificeren bij het verkrijgen van toegang tot de panden van ROC Mondriaan.
D 9	Opdrachtnemer zal indien ROC Mondriaan hier om vraagt een andere consultant, monteur of accountmanager bij opdrachtgever inzetten.
D 10	Storingsdienst 24/7 beschikbaar.
D 11	Responstijd: <ul style="list-style-type: none"> - Urgente storingen (bijv. uitval oven tijdens examen of restaurantopening): monteur binnen 4 uur ter plaatse. - Niet-urgent: monteur binnen 24 uur ter plaatse.
D 12	Oplossingstijd: minimaal 90% van de storingen opgelost binnen 48 uur. Afwijkingen: Voor de resterende 10% wordt een escalatieprocedure gevolgd en wordt per geval een root cause analysis uitgevoerd. De resultaten worden periodiek geëvalueerd en gebruikt voor

	procesverbetering. Kortom, wat veroorzaakte de vertraging? Wat had kunnen helpen om dit te voorkomen? Is dit een structureel of incidenteel probleem?
D13	Accountteam: één vast aanspreekpunt en een back-up contactpersoon.
D14	Opdrachtnemer beschikt over één vaste en één vervangende contactpersoon als aanspreekpunt voor ROC Mondriaan.
D15	Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen (07:00 – 18:00) voor de contactpersonen van ROC Mondriaan. (Werkdag is een dag anders dan zaterdag, zondag, erkende feestdag).
D16	Alle communicatie met en vanuit de opdrachtnemer dient in de Nederlandse taal plaats te vinden.
D17	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure waarbij binnen één werkdag door het ROC Mondriaan een reactie wordt ontvangen.

5 Communicatie

Nummer	Eis
E 1	Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de (raam)overeenkomst voor ROC Mondriaan een vaste contactpersoon beschikbaar. Bovendien draagt Opdrachtnemer zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid. De contactpersoon van Opdrachtnemer is in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur op werkdagen en reageert binnen één (1) werkdag op e-mail.
E 2	De contactpersonen van Opdrachtnemer en het personeel van Opdrachtnemer dat op de opdracht van ROC Mondriaan wordt ingezet dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
E 3	De communicatie met betrekking tot operationele zaken, vindt plaats tussen opdrachtnemer en de verantwoordelijke namens het Facilitair Bedrijf van ROC Mondriaan.
E 4	Eens per kwartaal (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) evalueert Opdrachtnemer met ROC Mondriaan contractmanagement en de betrokken budgethouder (of afgevaardigde daarvan) de afgesproken dienstverlening. Dit gesprek vindt kosteloos plaats op een door opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf (5) werkdagen aan ROC Mondriaan wordt overlegd. Daarnaast zal opdrachtnemer ervoor zorgen dat voorafgaand aan de evaluatie de betreffende managementrapportage digitaal aanwezig is. In de situatie dat ROC Mondriaan of Opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden.
E 5	Deze managementrapportage bestaat uit minimaal de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden per locatie. ○ Storingsmeldingen inclusief responstijden en doorlooptijden. ○ Overzicht vervangingsadviezen (per apparaat met kostenindicatie). ○ Eénmaal per jaar na ingebruikstelling rapporteert de contactpersoon van Opdrachtnemer de managementinformatie. Hierin wordt minimaal bijgehouden: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultaten van de vastgestelde KPI's ▪ Knelpunten ▪ Optimalisatie van samenwerking ▪ Prijzen, tarieven en indexeringen

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actuele status keukenapparatuur ▪ Overzicht gemaakte kosten en incidenten per apparaat
--	---

6 Commerciële eisen

Nummer	Eis
F 1	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd aan Opdrachtgever geleverd wordt tegen marktconforme tarieven. Onder marktconform wordt verstaan wat voor de invulling van een bepaalde behoefte een gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden. U gaat ermee akkoord dat ROC Mondriaan een prijscontrole kan uitoefenen door bij derde partijen een offerte op te vragen om de marktconformiteit te toetsen. Indien uit andere offertes blijkt dat prijzen voor de in te kopen items met dezelfde specificaties meer dan 5 % hoger zijn dan bij minimaal twee (2) andere aanbieders verkregen kan worden dan gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat – als deze niet instemt om ook voor dezelfde prijs te leveren – ROC Mondriaan gerechtigd is om de in te kopen materialen bij een derde af te nemen.
F 2	De door Opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en all-in te zijn: inclusief overige belastingen, heffingen, verzekeringen, kosten van administratie, facturering, voorrijkosten, reiskosten, parkeerkosten, verblijfskosten en alle overige denkbare kosten. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's.
F 3	Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd.
F 4	<p>Maximaal eenmaal per jaar, voor het eerst op 1 september 2028, worden de prijzen en tarieven als volgt geïndexeerd. Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven doorgevoerd. De prijzen en tarieven worden geïndexeerd met een percentage te berekenen op basis van het Consumentenprijsindices (CPI) alle huishoudens, 2015=100, alle categorieën volgens de volgende prijsherzieningsformule:</p> $\text{Prijs nieuw} = \text{Prijs oud} * (L1 / L0)$ <p>Daarin staat voor;</p> <p>Prijs oud: Prijzen conform uw inschrijving</p> <p>Prijs nieuw: Nieuw overeen te komen prijzen</p> <p>L0: CPI, juni 2027 *</p> <p>L1: CPI, juni 2028 *</p> <p>Prijs nieuw wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.</p> <p>*: Het aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst telkens met 1 verhoogd.</p> <p>Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven doorgevoerd.</p> <p>Indien Opdrachtnemer de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing minimaal 60 dagen voor het doorvoeren van de prijsverhoging voor aan ROC Mondriaan.</p>

	<p>Wanneer ROC Mondriaan vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing, zodat deze geldt voor de volgende contractperiode.</p> <p>Ook als er géén indexering plaats vindt, moet dit schriftelijk kenbaar worden gemaakt, minimaal 60 dagen van tevoren.</p> <p>Let op: De tarieven mogen nooit hoger zijn dan de marktconforme tarieven. Indien de tarieven na indexatie hoger zijn dan marktconform, dan past de Opdrachtnemer de tarieven aan. Zie ook eis F1 uit het Programma van Eisen (eis waarin wij aangeven dat wij marktconformiteit mogen toetsen).</p>
--	--

7 Administratieve Eisen

Nummer	Eis
G 1	Bij iedere opdracht krijgt de Opdrachtnemer een inkoopordernummer. Voor iedere inkooporder stuurt de Opdrachtnemer een aparte factuur waarop het inkoopordernummer vermeld moet staan.
G 2	<p>Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval (voor zover van toepassing) de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Factuuradres o Factuurnummer en datum o Kostenplaats o Afleveradres o Naam tekenbevoegde o Beschrijving van geleverde artikelen / abonnementen o Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag o Naam en het volledige adres van de leverancier en de afnemer o IBAN rekeningnummer o Het BTW percentage o Het BTW bedrag o BTW-nummer o KvK nummer
G 3	Facturen betreffende de bestelling en levering van goederen en facturen betreffende onderhoud dienen als XML bestand met daaraan toegevoegd een PDF per e-mail gestuurd te worden naar: crediteuren.fc@rocmondriaan.nl
G 4	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
G 5	U gaat ermee akkoord dat betaling door aanbestedende dienst plaatsvindt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste en op het juiste moment ingediende factuur.
G 6	<p>Facturatie geschiedt per maand en vindt achteraf plaats, behalve als daarover andere afspraken zijn gemaakt.</p> <p>De factuur wordt één (1) keer per maand na oplevering gefactureerd.</p>
G 7	Voor specifieke opdrachten of additionele diensten zal ROC Mondriaan een prijsopgave vragen.

	Deze prijsopgave dient te worden gebaseerd op de geoffreerde c.q. overeengekomen (uur)tarieven. ROC Mondriaan zal deze prijsopgave desgewenst toetsen op marktconformiteit en behoudt zich het recht voor de opdracht elders te verstrekken.
G 8	Indien de factuur niet in overeenstemming is met het bepaalde in eis G1 t/m G5 zal de Opdrachtgever deze factuur niet verder behandelen en retourneren aan Opdrachtnemer. Indien dit gebeurt, stuurt Opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan Opdrachtgever.