

Bijlage 7 Programma van Eisen

Onderdeel uitmakend van de aanbesteding Liffonderhoud, met kenmerk TiU/FS03725.

Nummer	Algemeen Eis
1.	Inschrijver dient in te stemmen met de voorwaarden van de definitieve concept-Raamovereenkomst (inclusief bijlagen), voorzien van de wijzigingen hierop die voortvloeien uit de Nota van Inlichtingen.
2.	Inschrijver dient in te stemmen met de omschrijving van de werkzaamheden in het KEO-bestek inclusief bijlagen (zoals bijgevoegd in bijlage 10). Middels deze instemming verklaart inschrijver de werkzaamheden te kunnen en zullen uitvoeren conform het KEO-bestek inclusief bijlagen.
3.	Alle bij de uitvoering van de Opdracht betrokken medewerkers conformeren zich aan de geldende huisregels van Tilburg University, deze kunt u terugvinden op: FS - REM Onderhouds partners . Ook vindt u op deze pagina de benodigde documenten om uw werk goed te kunnen uitvoeren.
4.	Alle bij de uitvoering van de Opdracht betrokken medewerkers conformeren zich aan de geldende code of conduct van Tilburg University: https://www.tilburguniversity.edu/nl/over/gedrag-integriteit/code-conduct
5.	Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de Opdracht door alle werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Tevens verklaart Inschrijver dat bij de uitvoering van de Opdracht alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld, met uitzondering van de technische documentatie, niet zijnde gebruikershandleiding) welke in het Engels mag zijn opgesteld.
6.	De Opdrachtnemer stelt één persoon aan als operationeel locatieverantwoordelijke, het Single Point Of Contact (SPOC). De SPOC is de contactpersoon voor operationele aangelegenheden en tijdens werktijden beschikbaar voor Tilburg University. De SPOC is (mede) verantwoordelijk voor alle aspecten van de uitvoering van de Raamovereenkomst, o.a. de voortgang van de Werkzaamheden, klachtenafhandeling, bijwonen van de diverse overleggen en aansturing van Personeel en van de Onderaannemer(s). Deze medewerker dient te worden voorgesteld aan Tilburg University in een kennismakingsgesprek.
7.	De medewerkers van Opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid, gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van Tilburg University, op te volgen. Bij het niet naleven van aanwijzingen en/of (veiligheid)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schades bij Opdrachtnemer in rekening worden gebracht, en kan de desbetreffende medewerker de toegang tot Tilburg University worden onzegd.
8.	Tilburg University houdt regelmatig veiligheid gerelateerde oefeningen waaraan Opdrachtnemer op verzoek mee dient te werken. De kosten hiervoor zijn verrekenbaar.
9.	Wijzigingen situatie Opdrachtnemer Opdrachtnemer richt zich per ommegaande mondeling en schriftelijk tot Tilburg University met betrekking tot: • Intrekken certificering(en) van Opdrachtnemer. • Uitkomsten van audits en directiebeoordelingen die invloed hebben op de Dienstverlening aan Tilburg University. • Gevallen waarin Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen waarop de Opdracht aan Opdrachtnemer is verleend, of indien zich ten aanzien van Opdrachtnemer een uitsluitingsgrond voordoet als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012; • Voor Tilburg University in het kader van de Werkzaamheden van belang zijnde organisatiewijzigingen bij Opdrachtnemer. • Overige onderwerpen waarvan Opdrachtnemer redelijkerwijs kan vermoeden dat deze van belang zijn voor Tilburg University. Tilburg University heeft, na overleg en afstemming met Opdrachtnemer, minimaal één (1) maand de gelegenheid om op bovenstaande genoemde veranderingen in te spelen. Tilburg University behoudt zich het recht voor om de Raamovereenkomst voortijdig geheel of gedeeltelijk te beëindigen - rekening houdend met de omstandigheden van het geval en de redelijkheid en billijkheid - indien zich één van bovenstaande veranderingen voordoet.
10.	Opdrachtnemer gedraagt zich in woord, gebaar en gedrag als Ambassadeur voor de dienstverlening van Tilburg University. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Personeel tijdens de uitvoering van het onderhoud zich representatief zal gedragen en communiceren met een fatsoenlijke en servicegerichte instelling.
11.	Al het Personeel dat in contact komt met Tilburg University dient: Te allen tijde de Nederlandse taal volledig machtig zijn in woord en geschrift. Hierdoor is een heldere communicatie met en tussen Personeel van Opdrachtnemer mogelijk.
12.	Opdrachtnemer en Onderaannemer(s) dienen te zorgen voor bedrijfskleding die voldoet aan vigerende wet- en regelgeving voor al haar Personeel. Bedrijfskleding dient herkenbaar te zijn.

	Bijvoorbeeld middels logo of bedrijfsnaam van Opdrachtnemer. Het uiten van bedrijfsuitingen, reclameboodschappen op afzettingen, banners en bedrijfskleding is niet toegestaan. Voor bedrijfskleding geldt dat de bedrijfsnaam zichtbaar aanwezig dient te zijn op de bedrijfskleding in verband met herkenbaarheid. De kosten voor kleding zijn voor rekening van Opdrachtnemer of diens Onderaannemer.
13.	Opdrachtnemer garandeert dat de Werkzaamheden altijd worden uitgevoerd door vakkundig en daartoe opgeleid en gekwalificeerd Personeel. Haar Personeel bezit de juiste opleidingen en kwalificaties om de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze uit te voeren.

Specifieke eisen	
Nummer	Eis
14.	Alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken (eigen dan wel ingehuurd) medewerkers van Inschrijver volgen op onze campus de aanwijzingen van Tilburg University (beveiligings-)personeel op.
15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aankondiging van Werkzaamheden als gebruikers hier hinder van (kunnen) gaan ondervinden. Dit bericht voor uitvoering van gepland onderhoud wordt vijf (5) Werkdagen voorafgaand gestuurd naar de Service Desk en bij storingsonderhoud wordt dit direct gedaan. Dit bericht bevat tenminste: • Datum en starttijd van uitvoering werkzaamheden; • Ingeschatte tijdsduur van de uitvoering werkzaamheden; • Gebouw/locatie van de uitvoering werkzaamheden; • Omschrijving van de uitvoering werkzaamheden • Naam en contactgegevens van de betreffende medewerker(s), indien nodig; • Consequentie voor de gebruikers van het gebouw/de locatie of betreffende ruimtes; • Contactmogelijkheid in geval van vragen;
16.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle werkzaamheden, zowel voor storingsonderhoud als voor geplande onderhoudswerkzaamheden, worden gepland en gerapporteerd aan Tilburg University, op een wijze dat de status en de voortgang van alle werkzaamheden - en ook alle daaruit voortvloeiende kosten - op elementniveau, navolgbaar en toetsbaar zijn voor Tilburg University en/of een door Tilburg University daartoe aangestelde derde partij. Rapportages kunnen ten alle tijden worden (altijd: onder vermelding van het opdrachtnummer en de naam van de uitvoerende projectleider): Gemaild naar: facilityservicedesk@uvt.nl , met een CC naar de uitvoerende projectleider. Per post, Facility Servicedesk; Divisie Facility Services; Postbus 90153; 5000 LE Tilburg; Afgeven: Facility Servicedesk Warandelaan 2; 5037 AB Tilburg; Tias gebouw 3e verdieping.
17.	Inschrijver dient er rekening mee te houden dat bepaalde werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden op dagen dat er weinig tot geen studenten op de campus aanwezig zijn, zoals bijvoorbeeld goede vrijdag. Mocht het efficiënter en daardoor goedkoper te zijn om de werkzaamheden uit te voeren op (bijvoorbeeld) een zaterdag dan kan dit altijd besproken worden.
18.	Opdrachtnemer dient geluidshinder tot een minimum te beperken. Hiermee wordt verstaan dat er geen hinder ondervonden mag worden door studenten en/of medewerkers. Indien Opdrachtnemer werkzaamheden moet uitvoeren die hinder kunnen veroorzaken, dan dient Opdrachtnemer dit vooraf af te stemmen met Tilburg University. Slijp- en boorwerkzaamheden in de panden dienen voor 08:30 uur plaats te vinden. De starttijd kan in overleg samen worden bepaald.
19.	Responstijden: Opdrachtnemer dient in het geval van een calamiteit binnen 2 uur op het terrein van Tilburg University aanwezig te zijn met een volledige werkploeg, inclusief materiaal. Het melden van een calamiteit zal telefonisch worden gedaan en het begrip calamiteit zal door Tilburg University worden bepaald. Responstijden voor niet zijnde calamiteit geldt binnen 6 uur na melding of de volgende werkdag mits hiervoor Tilburg University toestemming heeft gegeven.
20.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een storingsdienst welke 24 uur per dag en 365 dagen per jaar bereikbaar is.
21.	Opdrachtnemer heeft een meldkamer/storingsnummer voor Storingen, welke 24 uur en 365 dagen per jaar bereikbaar is. Hier worden storingsmeldingen direct in behandeling genomen en alert gereageerd. De Klachten/Storingen worden telefonisch en/of per e-mail gemeld.
22.	Opdrachtnemer zorgt voor de volgende communicatiemogelijkheden en een duidelijk overzicht hiervan: • Eén vast aanspreekpunt ten behoeve van het contractmanagement (proces); • Eén vast aanspreekpunt ten behoeve van de uitvoering;

	• Eén e-mailadres en één telefoonnummer per contactpersoon; • Eén postadres; • Een vaste meldkamer of telefoonnummer en e-mailadres voor Meldingen van Servicedesk Tilburg University;
23.	Alle technische apparatuur en gereedschap in gebruik op het Tilburg University terrein en/of in de Tilburg University gebouwen dient te zijn gekeurd en te voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving.
24.	Opdrachtnemer behoort gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst jaarlijks verbetervoorstellen te doen ten behoeve van reductie van de onderhoudskosten en het verbeteren van de kwaliteit en (energetische) prestaties van de te onderhouden Assets.
25.	Opdrachtnemer dient periodiek rapportages af te geven, zoals hierna omschreven. De door Tilburg University gewenste rapportages dienen digitaal, in een door Tilburg University goedgekeurd format, te worden aangeleverd.
26.	Tilburg University verlangt periodieke rapportages over technische en financiële aspecten die van invloed zijn op het onderhoud aan gebouwen. De historische en actuele informatie dient input te vormen voor te nemen maatregelen en beslissingen. Deze rapportages zullen toegelicht/besproken tijdens de overleggen.
27.	Tweemaal per jaar dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Opdrachtgever. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: managementrapportage, beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van de Prestatiemeter. Tijdens de overleggen wordt in ieder geval ingegaan op de volgende punten: • Evaluatie geleverde prestaties (a.d.h.v. opgestelde KPI's); • Evalueren en oplossen van eventuele problemen; • Ontwikkelen ideeën gericht op bijvoorbeeld innovatie en kostenverlaging; • Prolongatie van de onderhoudsovereenkomst; • Vaststellen van ontwikkelafspraken voor komende periode/jaar; • Kwaliteit en tevredenheid van de dienstverlening;
28.	De overleggen (en voorbereidende werkzaamheden etc.) worden niet in rekening gebracht.
29.	De verslaglegging van het overleg wordt binnen een week na het overleg door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aangeleverd.
30.	Opdrachtgever hanteert KPI's, welke periodiek worden besproken met contracteigenaar van Opdrachtnemer. De score die men haalt op de KPI's wordt bepaald aan de hand van meetbare managementinformatie. De KPI's zijn toegevoegd aan het bestek. Opdrachtnemer spant zich in om de doelen te behalen en de managementinformatie zo volledig mogelijk aan te leveren.
31.	Opdrachtnemer meldt ten alle tijden onveilige situaties en veiligheidsincidenten direct bij Tilburg University. Dit geldt voor de eigen werkzaamheden, maar ook met een bredere blik op potentieel gevaarlijke situaties op de campus. De gemelde en geregistreerde onveilige situaties en veiligheidsincidenten worden gerapporteerd in de managementrapportages.
32.	In de managementrapportage komen minimaal de volgende onderdelen terug: • Planning van de nog uit te voeren onderhoudsbeurten en uitgevoerde onderhoudsbeurten verdeeld over een jaarbestek; • Aantal storingen en waar de excessen zitten; • Behaalde responstijden bij opsluiting en storingen; • Stilstandtijden tijdens openingstijden gebouw; • Overzicht van keuringspunten en oplostraject; • Overzicht van reparatiekosten/correctief onderhoud; • Verbeterplannen.
33.	Indien Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden Gebreken constateert welke vallen onder de disciplines van een andere Opdrachtnemer, dan dient Opdrachtnemer hiervan Melding te maken bij zowel de nevenaannemer als Tilburg University.
34.	Opdrachtnemer heeft de verplichting Opdrachtgever te informeren indien de installaties niet gebruikt worden overeenkomstig de ontwerpspecificaties en het doel waarvoor deze zijn ontworpen. Indien Opdrachtnemer in die situatie de gecontracteerde onderhoudsprestatie niet meer kan leveren of onvoldoende in staat is om de veiligheid te garanderen, dient deze hiervan Melding te maken aan Opdrachtgever.
35.	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken kleinschalige werkzaamheden en klantvragen op basis van regie in uitvoering te nemen. De verzoeken worden in het FMIS verstrekt aan Opdrachtnemer. De werkprocedure voor het in behandeling nemen van Regiewerkzaamheden wordt in nader overleg afgestemd. Opdrachtnemer spant zich in om de uitvoering van de werkzaamheden op een efficiënte en kosteneffectieve manier uit te voeren.
36.	Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor de benodigde vergunningen, Meldingen en

	goedkeuringen voor het uitvoeren van de Werkzaamheden vallend onder de Raamovereenkomst. Bijvoorbeeld werkzaamheden die overmatig veel geluid produceren, sloopwerkzaamheden, gebruik openbaar gebied als werkterrein kunnen een vergunningplicht hebben.
37.	Opdrachtnemer dient alle overtollige materialen op een milieuvriendelijke manier voor zijn kosten af te voeren conform de geldende regelgeving. Dit omvat tevens het afvoeren van niet meer in gebruik zijnde Assets, defecte Assets en/of onderdelen daarvan, gereedschappen en alle overige materialen, maar ook verpakkingsmateriaal en overig afval. Opdrachtnemer mag hierbij geen gebruikmaken van de afvalstromen en - voorzieningen van Tilburg University. De benodigde vergunningen en milieubewijzen dienen digitaal opgeslagen te worden en op verzoek getoond en/of online verstrekt te worden aan Tilburg University. De kosten voor vergunningen en milieubewijzen dienen in de aanneemsom opgenomen te zijn. Onder overtollige materialen wordt verstaan niet herbruikbare materialen. Tilburg University streeft een zo hoog mogelijk mate van circulariteit na en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook proactief voor inzet. Herbruikbare materialen worden in overleg met Tilburg University opgeslagen, geïnventariseerd en indien mogelijk weer herbruikt door Tilburg University, Opdrachtnemer of andere Contractpartners.
38.	Indien onderhoud aan onderdelen niet kan worden uitgevoerd doordat er geen materialen/onderdelen leverbaar zijn moet Opdrachtnemer Tilburg University hiervan direct op de hoogte stellen. Opdrachtnemer zal direct een passende oplossing aan Tilburg University aanbieden.
39.	Alle op te geven prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en betreffen all-in tarieven. In alle communicatie gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst naar Tilburg University dienen de kosten zowel inclusief als exclusief BTW te worden opgenomen.
40.	Het plaatsen van een Opdracht door de medewerkers van Tilburg University is mogelijk via een digitaal bestelformulier vanuit het geautomatiseerde bestelsysteem van Tilburg University. Deze opdrachten dienen te zijn voorzien van een purchase order/Opdrachtnummer van Tilburg University. Indien er op de bestelling geen order/Opdrachtnummer staan vermeldt moet Opdrachtnemer contact opnemen met Opdrachtgever voor verstrekking hiervan. Het niet in behandeling nemen van de Opdracht/bestelling wordt per e-mail aan de besteller medegedeeld.
41.	Het primaire proces (onderwijs en onderzoek) van Tilburg University moet zo min mogelijk hinder ondervinden van de uitvoering van de Werkzaamheden van Opdrachtnemer. Het primair proces van Tilburg University dient te allen tijde doorgang te kunnen vinden.
42.	Indien mogelijk sprake is van overlast voor het primaire proces of de gebruikers van het object, dienen de Werkzaamheden zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. De knelpunten dienen door Opdrachtnemer te worden voorgelegd in het operationeel overleg tussen Opdrachtnemer en Tilburg University.
43.	Personeel van Opdrachtnemer mag tijdens het uitvoeren van de Werkzaamheden gebruik maken van toiletten, restauratieve voorzieningen, multifunctionals, en warme drankenautomaten van Tilburg University. Bij gebruik van restauratieve voorzieningen, warme dranken en multifunctionals geschiedt dit tegen betaling van de regulier op Tilburg University geldende tarieven.
44.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat door de uitvoering van de Werkzaamheden geen onveilige situaties in de gebouwen en terreinen ontstaan en dient in dat kader alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van haar Personeel, personeel van Tilburg University, Studenten en bezoekers, haar eigendommen, eigendommen van Tilburg University en van Derden tegen letsel, ongevallen en materiële schade.
45.	Opdrachtnemer zorgt bij uitvoering van de Werkzaamheden dat er schoon, stof- en stankvrij wordt gewerkt en dat het werkgebied schoon, ordelijk en schadevrij wordt achtergelaten na afloop van de Werkzaamheden. Waar nodig treft de Opdrachtnemer daar de benodigde beschermingsvoorzieningen voor. Indien aan deze eis niet kan worden voldaan dient vooraf toestemming van de projectleider van Tilburg University worden gevraagd.
46.	Tilburg University is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of breuk van gereedschappen, werktuigen en/of andere hulpmiddelen, Materiaal en materieel van Opdrachtnemer.
47.	Personeel van Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te conformeren aan het rookbeleid op de locaties van Tilburg University en hebben hierin een voorbeeldfunctie naar studenten en bezoekers. De gehele campus van Tilburg University is volledig rookvrij, inclusief het terrein.
48.	De voertuigen van Opdrachtnemer die het terrein van Tilburg University betreden dienen te voldoen aan de volgende gewichtseisen: maximale druk; vooras 8 ton, achteras 11 ton, sleep-as (derde as) 7,5 ton (haak- en portaalwagen). Bij voorkeur elektrisch aangedreven.
49.	Jaarlijks vindt evaluatie plaats m.b.t. de kernafspraken in het contract met de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
50.	Werkzaamheden worden uitgevoerd conform vigerende wetgeving zoals o.a. Arbowetgeving
Facturatie eisen	
Nummer	Eis
51.	Facturatie vindt plaats door middel van één elektronische factuur per maand a. via PEPOL, of b. in UBL 2.1 versie in .xml met maximaal 1 factuur per bestand

52.	Op de factuur dient vermeld te worden: a) Proactis en/of Planon ordernummer. b) Budgetcode/naam besteller c) Contractnummer d) Geleverde Diensten e) Kostencode gebouw waar werkzaamheden hebben plaatsgevonden f) Contactpersoon Tilburg University If applicable, Tilburg University's VAT number (NL002791250B01)
53.	De factuur dient te voldoen aan de wettelijke gestelde eisen en moet worden voorzien van elementen genoemd in de hiervoor opgenomen Eis. Facturen zonder deze kenmerken worden geretourneerd. De factuureisen kunt u ook terug vinden op: https://www.tilburguniversity.edu/nl/contact/factuureisen
54.	Inschrijver brengt geen kosten in rekening voor offertes, verzenden, facturering of reis en verblijf etc.
55.	Als een ordernummer bestaat uit meerdere regels, dient in de factuur elke regel separaat te worden opgenomen.
56.	Betaling door opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.