

Bijlage 3 - Programma van Eisen

Door het indienen van de inschrijving verklaart Inschrijver/Opdrachtnemer volledig en zonder voorbehoud akkoord te gaan met, en volledig te voldoen (c.q. te kunnen voldoen) aan, alle in het Programma van Eisen gestelde eisen.

Indien er zich in het Programma van Eisen tegenstrijdigheden of onduidelijkheden bevinden dient u hierover vragen te stellen in de vragenronde. Deze vragen zullen dan worden beantwoord in de Nota's van Inlichtingen.

1. Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.1	<p><u>Garantie</u> Opdrachtnemer garandeert de fabrieksgarantie van minimaal één (1) jaar. Indien de fabrieksgarantie langer is dan geldt deze garantietermijn na aanschaf van de te leveren Producten (conformiteitsbeginsel). In de Nadere overeenkomst kan een langere garantie worden gesteld. Voor uitwendige conservering geldt een garantietermijn van (minimaal) drie (3) jaar.</p>
1.2	<p><u>Nederlandse taal</u> De in te dienen inschrijving en uitvoering van de levering en dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal.</p>
1.3	<p><u>Aanbesteding</u> U verklaart kennis te hebben genomen van en uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de inhoud en de uitgangspunten, eisen en voorbehouden die zijn opgenomen in de inschrijvingsleidraad, de bijlagen en de nota van inlichtingen.</p>
1.4	<p><u>Uitvoering opdracht</u> Opdrachtnemer beschikt over de middelen en capaciteiten om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de leveringen en diensten uit te voeren zoals overeengekomen. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever als er zich een verandering in de bedrijfssituatie zich voordoet die het nakomen van de Overeenkomst verhindert.</p>
1.5	<p><u>Afnameverplichting</u> Opdrachtnemer erkent dat de Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft jegens opdrachtnemer.</p>
1.6	<p><u>Offerte</u> Opdrachtnemer levert voor elke uitvraag een offerte aan die voldoet aan het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Specifieke beschrijving en splitsing tussen kosten en planning - Buiten de in de offerte opgenomen kosten zijn er geen verdere kosten voor de opdrachtgever - Informatie over de garantie - Beschrijving van de uit te voeren werkzaamheden, indien van toepassing - Beschrijving van de te leveren producten of onderdelen, indien van toepassing - Een geldigheidstermijn van 30 dagen na inschrijving. Tijdens deze periode heeft uw offerte het karakter van een onherroepelijk bod. - Aan het uitbrengen van een offerte zullen voor opdrachtgever geen kosten zijn verbonden, ongeacht of de offerte tot het sluiten van een overeenkomst zal leiden

	- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor aanvullende vragen te stellen over uw offerte. Tevens behoudt opdrachtgever zich het recht voor om niet te gunnen.
--	--

2. Eisen dienstverlening

Eis	Omschrijving
2.1	<u>Onderhoud</u> Alle onderdelen moeten, indien mogelijk, goed toegankelijk zijn voor inspectie, reiniging, vervanging en onderhoud, zonder dat hiervoor ingrijpende demontage van andere systeemonderdelen nodig is.
2.2	<u>Toegang en faciliteiten</u> Opdrachtnemer dient alle werkzaamheden uit te voeren binnen reguliere kantoor tijden van HHSK, namelijk van 07:00 tot 16:00 uur. Bij aankomst meldt Opdrachtnemer zich dagelijks aan bij de receptie van Opdrachtgever. Sleutels worden per werkdag opgehaald en aan het einde van de dag weer ingeleverd bij het servicepunt. In overleg kan er van deze tijden afgeweken worden. Opdrachtgever stelt, mits beschikbaar, een schaftruimte ter beschikking voor pauzes en maaltijden. Daarnaast is het toegestaan om gebruik te maken van het toilet van de opdrachtgever tijdens de werkzaamheden.
2.3	<u>Registratie</u> Opdrachtnemer dient gebruik te maken van een digitaal werkbonnensysteem en storingsregistratie.
2.4	<u>Aanleveren werkbond</u> Opdrachtnemer levert na de uitvoering van de werkzaamheden binnen 14 dagen de bijbehorende werkbond aan bij Opdrachtgever.
2.5	<u>V&G plan</u> Opdrachtnemer dient adequate input te leveren voor het V&G plan op de van toepassing zijnde opdracht.

3. Eisen communicatie

Eis	Omschrijving
3.1	<u>Contactpersoon</u> Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan en een vaste back-up contactpersoon voor de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om contractuele zaken te bespreken.
3.2	<u>Communicatie op locatie</u> Communicatie op locatie gebeurt in Nederlandse taal. De voorman van opdrachtnemer dient de Nederlandse taal machtig te zijn en de communicatie te voorzien met alle aanwezige monteurs.

4. Wet- en regelgeving en veiligheid

Eis	Omschrijving
4.1	<p><u>Wet- en regelgeving</u></p> <p>Opdrachtnemer dient voor uitvoering van de werkzaamheden aan alle geldende wet- en regelgeving te voldoen. Eventuele uitvoeringskosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Ook buiten de openbare ruimte dient hieraan voldaan te worden. Per opdracht zal voor alle locaties een werkvergunning benodigd zijn.</p>
4.2	<p><u>Arbowetgeving</u></p> <p>Opdrachtnemer dient de Arbowetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een toereikende instructie aan haar medewerkers m.b.t. de Arbowetgeving, inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien. Indien een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften, is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.</p>
4.3	<p><u>Kennis, expertise en diploma's</u></p> <p>Alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer beschikken over de benodigde kennis, expertise en diploma's om de werkzaamheden (veilig) te kunnen uitvoeren. Hierbij geldt het volgende: De operationeel in te zetten medewerkers dienen in het bezit te zijn van een geldig VCA-basis certificaat. De operationeel leidinggevende dient in het bezit te zijn van een VCA-VOL certificaat.</p>
4.4	<p><u>Veiligheid medewerkers</u></p> <p>Opdrachtnemer zal de van toepassing zijnde wettelijke veiligheidsvoorschriften en regelgeving binnen HHSK naleven. Tevens zal opdrachtnemer zich houden aan de huisregels van de desbetreffende locaties binnen HHSK (zie bijlage 8). Indien de medewerkers van Opdrachtnemer zich niet conformeren aan deze instructies en regelgeving, is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en-/of begrepen.</p>
4.5	<p><u>Onveilige situatie</u></p> <p>Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt en gemeld aan Opdrachtgever. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of (schriftelijke) toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.</p>
4.6	<p><u>Hoog risico werk</u></p> <p>Bij een hoog risico werk dient opdrachtnemer een TRA in waarin specifiek de risico's met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden in beschreven worden. Opdrachtgever heeft een standaard lijst welke werkzaamheden hoog risico werk zijn en opdrachtgever bepaalt daarom bij uitzonderingen wat een hoog risico werk is.</p>

5. Tarieven en facturatie

Eis	Omschrijving
5.1	<p><u>Prijzen</u> De in de inschrijving aangegeven producten en diensten dienen door Opdrachtnemer middels een offerteaanvraag marktconform geleverd te worden.</p>
5.2	<p><u>Tarieven</u> Alle tarieven zijn all-in tarieven, dat wil zeggen: inclusief onder andere vervoerskosten, verblijfskosten, toeslagen, kilometervergoeding, reistijd, lesmateriaal, parkeerkosten, portokosten en overige materiaalgebruik. Opdrachtnemer brengt deze en andere kosten niet apart in rekening.</p>
5.3	<p>Betaling vindt plaats na correcte levering van het (de) bestelde product(en).</p>
5.4	<p><u>E-facturatie</u> Het hoogheemraadschap maakt gebruik van e-facturatie. Dit betekent dat u uw facturen elektronisch naar ons kunt verzenden via het Peppol-netwerk. Wij zijn bereikbaar op: NL:OINO: 00000001813648762000 KvK: 52213463. Op onze site vindt u informatie hoe u een e-factuur kunt versturen. https://www.schielandendekrimpenerwaard.nl/contact/e-facturatie/ Bij correcte facturering zal betaling, door Opdrachtgever, binnen 30 dagen na datum ontvangst factuur geschieden op de door Opdrachtnemer aangegeven bankrekening. Als datum van betaling wordt aangemerkt de datum, waarop de verschuldigde bedragen van de rekening van opdrachtgever zijn afgeschreven.</p>
5.5	<p><u>Factuur</u> Opdrachtnemer vermeld minimaal op de factuur het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vermelding van de datum; • Omschrijving geleverde prestatie; • Kostenplaats; • Kostenspecificatie per locatie; • Het btw-percentages; • Het totale btw-bedrag; • Het btw-nummer; • Afdeling; • Contactpersoon; • Bestelnummer.

6. Duurzaamheid

Eis	Omschrijving
6.1	<u>Hergebruik van materialen</u> Opdrachtnemer dient zoveel mogelijk materialen her te gebruiken tijdens de uitvoering. Opdrachtgever hecht waarde aan het verlengen van de levensduur van bestaande materialen, op een dusdanige wijze dat de impact op het klimaat en omgeving zo laag mogelijk is. Indien hergebruik van materiaal naar het oordeel van Opdrachtnemer niet verantwoord of mogelijk is, dient hierover tijdig overleg plaats te vinden met Opdrachtgever.
6.2	<u>Recyclen van materialen</u> Materialen die niet hergebruikt kunnen worden, dienen door Opdrachtnemer afgevoerd te worden. Dit voor verantwoordelijkheid en kosten van Opdrachtnemer. De materialen dienen afgevoerd en indien mogelijk gerecycled te worden op een wijze waarop de impact op klimaat en milieu zo laag mogelijk is.
6.3	<u>Milieuvriendelijke producten</u> Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van de Opdracht zoveel mogelijk gebruik te maken van milieuvriendelijke producten. Onderdeel hiervan is ook de kwaliteit en levensduur van de toe te passen producten.
6.4	<u>Verpakkingen</u> Opdrachtnemer spant zich in om verpakkingen te gebruiken die een zo laag mogelijke belasting op het milieu hebben, denk aan gebruikte plastics, lakken etc. Ondernomen acties en voortgang op dit gebied worden besproken op het jaarlijks accountgesprek.
6.5	<u>Materialenpaspoort</u> De leveringen binnen deze raamovereenkomst moeten voldoen aan de op dat moment geldende eisen ten aanzien van het materialenpaspoort
6.6	<u>Smeermiddelen (oliën en vetten)</u> Bij onderhoud moeten voorgeschreven motorsmeeroliën en vetten van de fabrikant worden gebruikt. Indien deze niet door de fabrikant worden voorgeschreven, geldt onderstaande:
6.7	Bij onderhoud moeten motorsmeeroliën met een lage viscositeit worden gebruikt of geregenereerde smeeroiliën met ten minste 25% geregenereerde basisoliën. Smeeroiliën met een lage viscositeit zijn die in de categorie SAE 0W30, SAE 5W30 of gelijkwaardig.
6.8	Hydraulische vloeistoffen en vetten mogen niet voorzien zijn van een gevarenaanduiding voor milieu of gezondheid of een waarschuwingszin (R-zinnen) ten tijde van de toepassing (laagste classificatielimit in Verordening (EG) nr. 1272/2008).
6.9	Er wordt geen afwijking toegestaan van het verbod in artikel 6, lid 6, van Verordening (EG) nr. 66/2010 voor stoffen die beschouwd worden als zeer zorgwekkend en die zijn opgenomen in de lijst zoals bedoeld in artikel 59 van Verordening (EG) nr. 1907/2006, voor zover die aanwezig zijn in concentraties van meer dan 0,010 gewichtsprocent in mengsels.

6.10	Het koolstofgehalte uit hernieuwbare grondstoffen moet groter dan of gelijk aan 45% zijn.
6.11	De cumulatieve massaconcentratie van aanwezige stoffen die zowel niet biologisch afbreekbaar, als bio-accumulatief zijn, mag niet meer dan 0,1 gewichtsprocent bedragen.

7. Retourbeleid

Eis	Omschrijving
7.1	Als een product retour gestuurd wordt, dient er altijd een vervangend product te worden aangeboden en beschikbaar te zijn.
7.2	Het moet mogelijk zijn om bij de levering van producten aan de koerier een product retour te sturen en-/of u biedt een aparte ophaalservice aan.
7.3	Producten mogen door medewerkers zelf retour gebracht worden bij een fysieke locatie.
7.4	Zijn de producten op voorraad dan worden de producten binnen twee werkdagen na melding omgeruild door Opdrachtnemer.
7.5	Bij verkeerde en-/of defecte leveringen worden de goederen, indien op voorraad, binnen twee werkdagen na melding omgeruild door Opdrachtnemer. Indien het product niet op voorraad is dan dienen de producten binnen één maand na melding omgeruild te worden door Opdrachtnemer.
7.6	Retourzendingen worden zonder voorafgaande toestemming door Opdrachtnemer geaccepteerd, mits zij onbeschadigd en in goede staat is.
7.7	Opdrachtnemer rekent geen kosten voor retourzendingen, indien deze verkeerd zijn geleverd, gebreken of defecten vertoont.

8. Telefonisch advies en accountmanagement

Eis	Omschrijving
8.1	Een inhoudelijk deskundige van de opdrachtnemer heeft kennis van de producten en kan adviseren omtrent de toepassing van producten en alternatieven aanbieden.
8.2	Opdrachtnemer levert (op verzoek) van en in overleg met Opdrachtgever eens per jaar een managementrapportage aan met minimaal de volgende informatie: - Aantal klachten en klachtafhandeling - Ondernomen acties t.b.v. proactief advies op het gebied van duurzame(re) oplossingen Opdrachtnemer levert (op verzoek) van en in overleg met Opdrachtgever eens per jaar de volgende informatie: - prijsoverzichten van een lijst met producten. Lijst met producten is op te leveren door de opdrachtgever, t.b.v. aantonen van marktconforme prijzen.
8.3	Opdrachtnemer en opdrachtgever blijven tijdens de contractperiode in overleg en spannen zich in om een managementrapportage op te stellen die maximale informatiewaarde biedt voor de Opdrachtgever.

8.4	Inschrijver stelt een vast contactpersoon en back-up aan voor alle communicatie met Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon aan.
-----	---

9. Garantiebeleid

Eis	Omschrijving
9.1	Uw garantietermijn moet minimaal de fabrieksgarantietermijn evenaren.
9.2	Uw garantietermijn voldoet aan het conformiteitsbeginsel (dit is eventueel aanvullend op de fabrieksgarantietermijn).

10. Levering producten

Eis	Omschrijving
10.1	De producten worden geleverd door een (eigen) bezorgdienst.
10.2	Marktpartij dient minimaal één afhaalbalie te hebben (fysieke locatie).
10.3	Inschrijver is bereid en in staat om leveringen desgewenst in overleg met Opdrachtgever op meerdere afleveradressen in het beheersgebied van de aanbestedende dienst af te leveren.
10.4	Leveringen geschieden conform bestelling en acceptatie vindt plaats door Opdrachtgever, na controle van de inhoud. Deelleveringen zijn in principe niet toegestaan, tenzij anders overeengekomen.
10.5	Leveringen van materialen worden vergezeld van een duidelijke pakbon, waarop minimaal is gespecificeerd: <ul style="list-style-type: none"> • Artikelen, aantal, en omschrijving; • Na te leveren artikelen; • Ordernummer van de leverancier; • Naam besteller; • Bestelaanvraagnummer van de opdrachtgever; • Afleveradres; • Afleverdatum.
10.6	De besteller ontvangt informatie over waar een bestelling is geleverd of afgehaald. Het doel is om niet te hoeven achterhalen waar een pakket gebleven is. Bij elke bestelling dient na levering of afhalen de naam van diegene die het product in ontvangst heeft genomen vermeld te staan. De naam dient vermeld te worden op de factuur en/of in het besteloverzicht.
10.7	Bestellingen moeten voorzien zijn van een inkoopordernummer/bestelnummer.

10.8	Alle producten worden deugdelijk verpakt, gerelateerd aan de hoeveelheid artikelen. Onder deugdelijk verpakt wordt door Opdrachtgever verstaan: veilig en met voldoende bescherming om beschadigingen te voorkomen. Scherpe en puntige onderdelen moeten apart zijn beschermd. Meerdere exemplaren mogen gebundeld worden aangeleverd.
10.9	Bij verschillen in aantal en kwaliteit is in geval van twijfel de waarneming van Opdrachtgever doorslaggevend.
10.10	Het gewicht van de verpakking (inclusief de inhoud) voldoet aan vigerende ARBO normen.
10.11	Inschrijver levert de bestelde artikelen af op werkdagen tussen 7:00 en 15:30 uur. Dit betreft standaard leveringen.
10.12	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. De klachten worden klantvriendelijk en binnen een week afgerond.
10.13	Opdrachtnemer zal bij levering rekening houden met de lokale situatie, verkeersregels en overige relevante wet- en regelgeving. De selectie van transportmiddelen die zorgt voor het voldoen aan deze eis is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
10.14	<u>Beschikbaarheid</u> Alle te leveren producten en onderdelen dienen een minimale beschikbaarheid te hebben van 10 jaar na levering van het product of onderdeel.
10.15	<u>Voorstellen alternatief</u> Indien producten of onderdelen binnen 10 jaar na levering niet meer beschikbaar zijn, stelt Opdrachtnemer een vergelijkbaar alternatief voor aan Opdrachtgever.

11. Productaanbod

Eis	Omschrijving
11.1	<u>Werktuigbouwkundige installaties</u> U kunt werktuigbouwkundige installaties leveren, installeren, onderhouden, repareren, inspecteren en reviseren.
11.2	<u>Universele onderdelen</u> Losse onderdelen dienen zoveel als mogelijk universeel toepasbaar te zijn in de installaties. Opdrachtnemer dient zelf proactief universele onderdelen aan te bieden aan Opdrachtgever.
11.3	<u>Verpakking</u> De verpakking dient aan de EU-verpakkingsrichtlijn te voldoen.
11.4	<u>Keurmerk en Normering</u> Inschrijver levert, indien voor artikelen een NEN-normering bestaat, artikelen die voldoen aan de betreffende NEN-norm.
11.5	<u>Keurmerk en Normering</u> Inschrijver levert, indien voor artikelen een CE-keurmerk noodzakelijk is, artikelen die beschikken over het CE-keurmerk.
11.6	<u>Keurmerk en Normering</u> Inschrijver levert, indien voor artikelen een KIWA-keur benodigd is, artikelen die beschikken over het KIWA-keurmerk.

12. Prijsvorming

Eis	Omschrijving
-----	--------------

12.1	<u>Marktconform</u> Prijzen welke door Opdrachtnemer worden aangeboden moeten te allen tijde marktconform zijn.
12.2	<u>Opdrachten</u> Opdrachtnemer erkent en gaat akkoord met de opdrachten buiten de raamovereenkomsten zoals omschreven in paragraaf 2.1 in de inschrijvingsleidraad.

13. Overig

Eis	Omschrijving
13.1	<u>ISO</u> Opdrachtnemer dient aan te tonen over een gedegen kwaliteitssysteem te beschikken door middel van het overleggen van een kopie van een geldig certificaat (NEN ISO 9001) wat toeziet op de aard van de werkzaamheden, welke is opgesteld door een erkende instantie.
13.2	<u>ISO</u> Indien Opdrachtnemer bij inschrijving geen ISO14001 certificaat kan overleggen, dient Opdrachtnemer jaarlijks, in de managementrapportage, aan te tonen welke stappen worden gezet om te verduurzamen en welke acties worden genomen om op termijn een ISO14001 certificering te behalen. Uitgangspunt is dat alle Inschrijvers uiterlijk 1 januari 2030 het ISO14001 certificaat hebben behaald. Na deze datum is Opdrachtgever gemachtigd om, bij onvoldoende vooruitgang op dit punt, de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer te beëindigen.