

Programma van Eisen - aanbesteding Keukenonderhoud

Aanbestedende dienst stelt de volgende eisen conform het beschrevene in de Aanbestedingsstukken. Indien niet onvoorwaardelijk kan worden voldaan aan het Programma van Eisen, zal Aanbestedende dienst de Inschrijving terzijde leggen en de betreffende Ondernemer uitsluiten van verdere deelname.

Het programma van eisen is onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Dienstverlening Algemeen (DA)
- Personeel (P)
- Implementatie (I)
- Communicatie (C)
- Contractmanagement (CM)
- Facturering (F)
- Duurzaamheid (D)

Dienstverlening Algemeen (DA)

- DA1 Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar **preventief onderhoud** uit aan de keukenapparatuur van Opdrachtgever. Onder preventief onderhoud verstaat Opdrachtgever: Alle handelingen die nodig zijn om Opdrachtgever het komende jaar een zorgeloos gebruik van de keukenapparatuur te kunnen garanderen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het **tijdig inplannen** van het preventief onderhoud in overleg met de afgesproken contactpersoon van de verschillende locaties.
- DA2 Het onderhoud betreft ook zweetende onderdelen (**rubbers**) van apparatuur en niet alleen mechaniek.
- DA3 Bij de meeste gebouwen hoort de afzuiginstallatie bij het onderhoud van de luchtbehandelingsinstallatie. In dat geval wordt het onderhoud door een andere partij uitgevoerd. Er zijn panden waar de **afzuiginstallatie** daar los van staat. Het onderhoud van die installaties behoort ook tot de scope van deze opdracht.
- DA4 Opdrachtnemer stelt, op basis van de bevindingen tijdens de jaarlijkse controle, elk jaar een **preventief onderhoudsplan** op voor alle keukenapparatuur van Opdrachtgever. In dit onderhoudsplan staat de geadviseerde actie die noodzakelijk is voor het bereiken van een zo lang mogelijke levensduur van ieder individueel apparaat en het optimaal functioneren van het apparaat. Dit advies bestaat uit het noodzakelijke onderhoud, of het advies voor het moment van revisie of vervanging. Uiteraard zijn verbeterpunten omtrent het gebruik die de levensduur van het de apparatuur ten goede komen zeer welkom.
- Het onderhoudsplan is opgesteld in de Nederlandse taal.
 - Voor alle onderhoudsactiviteiten wordt de onderhoudsfrequentie vermeld en wordt aangegeven wat door de gebruiker kan worden uitgevoerd aan onderhoud, vanaf nu **gebruikersonderhoud** genoemd, en wat door deskundigen moet worden uitgevoerd. Onder gebruikersonderhoud verstaat de Opdrachtgever: Alle handelingen die een gebruiker uit moet voeren voor, tijdens en na het normale gebruik van de apparatuur die de levensduur van de apparatuur ten goede komt. Denk hierbij aan de normale reinigingswerkzaamheden na gebruik, het periodiek ontkalken van bepaalde onderdelen, het gebruiken van een apparaat volgens de door Opdrachtnemer geadviseerde instellingen. Opdrachtnemer heeft de plicht de gebruiker van kennis en vaardigheden te voorzien ten einde in staat te zijn het gebruikersonderhoud uit te kunnen voeren.
 - Reparaties waarbij de totale kosten de restwaarde van het betreffende apparaat niet overschrijden en waarvoor alleen **klein materiaal** nodig is, kunnen zonder toestemming van de Opdrachtgever uitgevoerd worden. Met klein materiaal bedoelen we artikelen die voor algemeen gebruik zijn en niet specifiek voor een bepaald apparaat bedoeld zijn (bv. smeermiddelen, bevestigingsmaterialen zoals schroeven en bouten, lijmen, afdichtingstape, tiewraps en elektramateriaal). Overige reparaties daar dient de contactpersoon van de betreffende locaties goedkeuring voor te geven.

- DA5 Keukenapparatuur wordt zodanig afgesteld en onderhouden dat het aan de **wettelijke eisen** op het gebied van HACCP en Arbo voldoet. Voorbeeld: Koelkasten hebben de vereiste temperatuur zoals verplicht gesteld door onder andere de Voedsel- en Warenautoriteit.
- DA6 Zodra door Opdrachtnemer geconstateerd wordt dat apparatuur, **sneller** dan verwacht of gebruikelijk is **slijtage** vertoont, wordt dit door de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen gecommuniceerd met opdrachtgever teneinde maatregelen te kunnen treffen om onjuist gebruik of opstelling c.q. slijtage te voorkomen (tips voor gebruik en gebruikersonderhoud of preventief onderdelen vervangen).
- DA7 Correctief onderhoud gebeurt op afroep. Hiervoor is Opdrachtnemer via een vast telefoonnummer van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 bereikbaar. Tijdens weekenden, feestdagen en de avonden is er een apart calamiteitennummer beschikbaar. Uiteraard mag dat hetzelfde nummer zijn als het nummer dat tijdens kantooruren bereikbaar is. Opdrachtgever maakt onderscheid tussen twee soorten **storingen**:
- Storingen die het primaire werkproces niet verstoren; dit vergt correctief onderhoud; De aanrijtijd bedraagt maximaal 8 uur.
 - Storingen die het primaire werkproces wel verstoren; spoedservice vereist; de aanrijtijd bedraagt maximaal 4 uur.
- Bij een storing die het primaire werkproces sterk beïnvloed denkt de Opdrachtgever aan storingen waardoor de primaire werkzaamheden die met behulp van het apparaat uitgevoerd worden stil komen te liggen, bijvoorbeeld een lekkage aan de vaatwasmachine. Aanrijtijd start op het moment van melding van een storing bij Opdrachtnemer en eindigt bij het arriveren op de betreffende storingslocatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de naam van de medewerker die de storing heeft doorgegeven op de werkbond staat.
- DA8 Met betrekking tot het **oplossen** van storingen:
- In 95% van de voorkomende storingen zijn deze storingen binnen 8 uur opgelost.
 - De overige 5% van de voorkomende storingen zijn binnen 48 uur opgelost.
 - Bij tijdelijk functieherstel dient het definitieve herstel binnen 5 werkdagen te zijn uitgevoerd.
 - Indien bovenstaande eisen door overmacht (zoals vertraging in levering onderdelen) niet haalbaar zijn wordt hier tijdig over gecommuniceerd met de opdrachtgever.
 - De continuïteit van de dienstverlening van de gebruiker op locatie dient ten alle tijden gewaarborgd te zijn, opdrachtnemer dient hier zorg voor te dragen.
- DA9 Opdrachtnemer verleent bij **beëindiging** van de overeenkomst alle medewerking om een soepele overgang naar een nieuwe contractpartij te garanderen.

- DA10 Indien Opdrachtnemer adviseert om bestaande apparatuur te **vervangen of te reviseren**, dan brengt Opdrachtnemer hiervoor een offerte uit aan Opdrachtgever, waarbij een apart advies/ informatie wordt aangeboden met betrekking tot het energiegebruik. Daarnaast mogen er bij aangeboden apparaten geen gevaarlijke stoffen gebruikt worden (denk hier met name aan de koelvloeistof). Het is toegestaan om een gebruikt apparaat aan te bieden, met als voorwaarde dat de onderdelen nog te krijgen zijn en dat er garantie zit op het geleverde apparaat. Prijzen dienen marktconform en controleerbaar te zijn voor opdrachtgever. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor meerdere offertes aan te vragen. Prijzen zijn inclusief alle werkzaamheden en kosten voor het verwijderen en afvoeren van oude apparaten en het aansluiten van vervangende apparatuur. Inpandige werkzaamheden aan afvoeren, waterleidingen en elektriciteit ten behoeve van het plaatsen van de apparatuur worden door de opdrachtgever verzorgd in overleg met leverancier. Het moment van vervangen wordt in onderling overleg gekozen zodat het werkproces zo min mogelijk verstoord wordt.
- DA11 Het kan voorkomen dat er budget wordt vrijgemaakt voor **de gelijktijdige vervanging van een groep apparaten**, al dan niet verspreid over meerdere panden. In dat geval zal de Opdrachtnemer om advies worden gevraagd welke apparaten hiervoor in aanmerking komen. Vervolgens brengt Opdrachtnemer hiervoor een offerte uit aan Opdrachtgever. Prijzen dienen marktconform en controleerbaar te zijn voor opdrachtgever. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor meerdere offertes aan te vragen. Prijzen zijn inclusief alle werkzaamheden en kosten voor het verwijderen en afvoeren van oude apparaten en het aansluiten van vervangende apparatuur. Inpandige werkzaamheden aan afvoeren, waterleidingen en elektriciteit ten behoeve van het plaatsen van de apparatuur worden door de opdrachtgever verzorgd in overleg met leverancier. Het moment van vervangen wordt in onderling overleg gekozen zodat het werkproces zo min mogelijk verstoord wordt.
- DA12 Indien een gehele keukeninrichting wordt aangekocht, door **nieuw- of verbouw** van een pand, dan valt het leveren van deze keuken buiten de scope van deze aanbesteding. Na plaatsing kan de betreffende keuken wel worden opgenomen in het onderhoudsplan van Opdrachtnemer.
- DA13 Er zijn in een groot aantal panden van **VSA** zijn **koffieautomaten** aanwezig die via een raamovereenkomst met een externe leverancier zijn geplaatst. Deze automaten vallen buiten de scope van deze opdracht.

Personeel (P)

- P1 In te zetten monteurs spreken **Nederlands**.
- P2 In te zetten monteurs zijn ter zake kundig en beschikken over de juiste **diploma's en certificaten** (NEN, VCA, elektrotechniek, branche gerichte opleidingen). Steekproefsgewijs kan Opdrachtgever de certificaten en diploma's opvragen van een ingezette monteur.

P3 In te zetten monteurs verschijnen **representatief** ter plaatse.

Communicatie (C)

- C1 Communicatie over de dienstverlening vindt op twee niveaus plaats, namelijk op **tactisch** en **operationeel** niveau. De Opdrachtgever wil deze onderwerpen combineren in één gesprek dat de contactpersonen van FZ en VSA gezamenlijk twee keer jaar samen met de opdrachtgever willen houden. Indien nodig kunnen er extra gesprekken op operationeel niveau ingepland worden. Dit kan uiteraard op verzoek van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
- C2 Opdrachtnemer stelt een communicatieschema op met daarop de **vaste aanspreekpunten** tijdens de looptijd van het contract. Tijdens de looptijd van het contract actualiseert de Opdrachtnemer dit schema indien nodig.

Contractmanagement (CM)

- CM1 Twee keer per jaar wordt door de Opdrachtnemer per locatie een kort en bondig **overzicht** aangeleverd bij de Opdrachtgever met daarin het uitgevoerde preventieve en correctieve onderhoud (storingen). Tevens dient de aanrijtijd bij het correctieve onderhoud aangegeven te worden.
- CM2 Opdrachtnemer brengt gevraagd en ongevraagd **advies** uit over de apparatuur wanneer Opdrachtnemer voorziet of verwacht dat deze op termijn niet meer voldoet aan de (wettelijke) eisen met als gevolg dat de Opdrachtnemer niet meer zorgeloos gebruik kan maken van de betreffende keukenapparatuur.
- CM3 Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van **garantieclaims** waar Opdrachtgever aanspraak op kan maken. Van tussenkomst van Opdrachtgever is in de regel geen sprake, Opdrachtnemer treedt in deze zelfstandig op. Dit geldt sowieso voor alle tijdens de looptijd van de overeenkomst gekochte apparaten. Tijdens de startinventarisatie wordt samen bepaald bij welke van de reeds aanwezige apparaten er nog sprake kan zijn van garantieclaims.
- CM4 Opdrachtnemer garandeert **passende onderdelen** voor alle keukenapparatuur gedurende de contractperiode. Voor reparaties worden altijd de originele onderdelen behorende bij het apparaat gebruikt. Hiervan kan incidenteel en na overleg met de Opdrachtgever van worden afgeweken. Zijn onderdelen door de leverancier niet meer te leveren dan kan gezocht worden naar een vervangend onderdeel wat qua prijs en kwaliteit overeenkomt met het originele onderdeel. De in rekening gebrachte kosten voor de onderdelen dienen marktconform en controleerbaar voor de Opdrachtgever te zijn.
- CM5 Bij het door Opdrachtnemer uitgevoerde onderhoud zit minimaal drie maanden garantie op gebruikte onderdelen en zes maanden garantie op arbeid.

Facturering (F)

- F1 De gemeente werkt met inkoopordernummers. Dit betekent dat iedere factuur die de Opdrachtnemer instuurt voorzien moet zijn van een inkoopordernummer. Zonder dit nummer worden geen facturen betaalbaar gesteld. De Opdrachtgever draagt jaarlijks zorg voor het aanleveren van deze inkoopordernummers. De Opdrachtgever geeft de voorkeur aan digitale facturering middels een pdf-document.
- F2 De **facturen** worden per afdeling aangeleverd, bij dit contract afdelingen VSA en FZ, en per locatie gespecificeerd.
- F3 Opdrachtnemer hanteert, afhankelijk van het tijdstip van dienstverlening, een **vast uurtarief** (inclusief voorrijkosten en reistijd) voor monteurs die correctief onderhoud uitvoeren. Hierbij mag onderscheid worden gemaakt tussen dagtarief (werkdagen tot 18:00), avondtarief (werkdagen na 18:00) en weekendtarief (incl. Feestdagen). Voorrijkosten en reistijd mogen niet apart in rekening worden gebracht en dienen indien van toepassing in het uurtarief verdisconteerd te zitten.
- F4 Voor het preventief onderhoud wordt door opdrachtnemer op basis van de aangeleverde inventarisatie van de bestaande keukenapparatuur een **vaste prijs per keuken** geoffreerd. Dit gebeurt op basis van een prijs per apparaat-soort. Opdrachtnemer maakt na gunning samen met de Opdrachtgever voor elke locatie de definitieve inventarisatie – de startinventarisatie - van de bestaande keukenapparatuur. De inventarislijsten worden jaarlijks door Opdrachtnemer geactualiseerd. De Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een kopie van de geactualiseerde lijsten.

De prijs voor het preventief onderhoud per keuken wordt berekend op basis van:

- Een vast tarief voor elke apparaatsoort (bv. tosti-apparaat, (combi)magnetron, friteuse)
- De aanwezige apparatuur binnen de locatie

Duurzaamheid (D)

- D1 Alle voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de **Euro 6-norm**.