

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<u>Gegevens</u> Alle aan opdrachtnemer verstrekte gegevens en overige informatie blijven eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer zet deze niet zonder toestemming van opdrachtgever in voor andere doeleinden dan voor de uitvoering van de dienstverlening.
2.	<u>Exitplan</u> Opdrachtnemer levert uiterlijk 6 maanden vóór einde contract een compleet en uitvoerbaar exitplan op, waarin ten minste de over te dragen activiteiten, documentatie, planning, verantwoordelijkheden en risico's zijn opgenomen. Het exitplan wordt binnen 30 dagen na beoordeling door de opdrachtgever definitief vastgesteld.
3.	<u>Dienstverlening en kwaliteit</u> Opdrachtnemer verzorgt de gevraagde dienstverlening ten behoeve van opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen. Opdrachtnemer voert de dienstverlening dusdanig uit dat er geen sprake is van verstoring van het dagelijkse proces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert dat de leveringen en aanverwante dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat het geleverde en aanverwante dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
4.	<u>Relevante ontwikkelingen</u> Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming, kostenbesparing en contractmanagementproces.
5.	<u>Personeel</u> Het door opdrachtnemer in te zetten personeel: <ul style="list-style-type: none">• is voldoende opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening.• beschikt over een VCA-certificaat en draagt duidelijk herkenbare bedrijfskleding.• neemt de geldende huisregels van opdrachtgever in acht.
6.	<u>Nederlandse taal</u> Tenminste een medewerker aanwezig op locatie beheerst de Nederlandse taal op een niveau dat het mogelijk maakt adequaat mondeling te communiceren met medewerkers van opdrachtgever en eventueel schriftelijk de werkbonden af te handelen.

Communicatie	
7.	<p><u>Vast contactpersoon</u></p> <p>Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon met vaste back-up, die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever.</p>
8.	<p><u>Klantenservice/Service-desk</u></p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalig servicepunt met kennis van de materie, voor vragen, indienen van klachten en melden van reparatieverzoeken. Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 tot 17.30 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar. Ook beschikt opdrachtgever over een online portal, waar opdrachtgever meldingen/reparaties kan melden.</p>
9.	<p><u>Opstellen DAP (Dossier Afspraken en Procedures)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt, in afstemming met opdrachtgever, binnen 4 weken na startoverleg een DAP op, met daarin minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • overlegstructuur • communicatielijnen • escalatieprocedure op operationeel niveau en contractmanagementniveau • documentbeheer • wijzigingsproces • overzicht van rollen en functionarissen (volgens de Cats cm methodiek) • overzicht van de te leveren rapportages, inclusief frequentie, inhoud en format. <p>Er vindt een jaarlijkse evaluatie plaats van het DAP. Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na akkoord opdrachtgever.</p>

Kritische Prestatie Indicatoren	
10.	<p><u>KPI's</u></p> <p>Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.</p> <p>Hieronder zijn de KPI's opgenomen die betrekking hebben op deze overeenkomst.</p> <p>KPI's</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duurzaamheid. KPI wordt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever overeengekomen. • De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving: <ul style="list-style-type: none"> ○ Norm 99% van de geleverde dienstverlening. ○ Norm 99% van het aantal reparaties. • Inzet SROI. Norm: minimaal 5% van de opdrachtwaarde • Tevredenheid opdrachtgever over de contactpersonen van opdrachtnemer, norm: minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatie; ○ Reactiesnelheid; ○ Klantvriendelijkheid; ○ Bereidheid om mee te denken en proactiviteit. <p>Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek.</p>

11.	<p><u>Verantwoordelijkheid monitoren</u></p> <p>De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.</p>
12.	<p><u>KPI-set en Kern KPI's</u></p> <p>Opdrachtgever heeft de mogelijkheid binnen de KPI-set Kern-KPI's aan te wijzen waar de meeste focus op ligt en waarop zwaardere consequenties rusten. Na gunning wordt vastgesteld welke KPI's in de KPI-set worden opgenomen en welke daarvan de kern-KPI's vormen.</p> <p>Om flexibiliteit in sturing te verkrijgen bestaat de mogelijkheid om de wijzigingen in de gebruikte Kern-KPI's aan te brengen. Maximaal drie keer per jaar kunnen de Kern-KPI's aangepast worden. Aanpassing van de Kern-KPI's kan alleen door opdrachtgever plaatsvinden.</p>
13.	<p><u>Prestatiewaardering Kern-KPI's</u></p> <p>Onderprestatie op Kern-KPI's hebben consequenties. Daarvoor hanteert opdrachtgever de volgende methode:</p> <p>Van elke KPI wordt vastgesteld hoe een prestatie wordt gewaardeerd op een schaal van 1 tot 4:</p> <ol style="list-style-type: none"> Score 1: >10% onder de norm Score 2: tot 10% onder de norm Score 3: op norm tot 10% boven de norm Score 4: >10% boven de norm (wordt in de score totaalscore benoemd als 3) <p>Voorbeeldnorm: 80% binnen 8 uur opgelost</p> <ol style="list-style-type: none"> <72% → score 1 72%–80% → score 2 80%–88% → score 3 >88% → score 3 <p>De consequenties van de scores voor wat betreft de Kern-KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> Een score van 1 op een individuele Kern-KPI leidt per direct tot: <ul style="list-style-type: none"> Binnen 2 weken: verbetervoorstel indienen. Binnen 4 weken: uitvoeren, zodat de norm weer gehaald wordt. Na die tijd: 5% factuurverlaging per betreffende KPI. Een score van 2 op een individuele Kern-KPI leidt: <ul style="list-style-type: none"> Na 3 rapportages of uiterlijk na 6 maanden: zelfde verplichting als bij score 1. Wanneer daarna nog steeds <3: factuurverlaging van 5% per betreffende KPI totdat score 3 wordt gehaald.
14.	<p><u>Score consequenties niet- Kern KPI's</u></p> <p>Een score van 1 of 2 op een niet-Kern-KPI leidt tot dezelfde verplichting met betrekking tot het opstellen en uitvoeren van een verbetervoorstel als bij Kern-KPI's.</p>

Commercieel	
15.	<p><u>Prijzen en kosten</u></p> <p>Alle aangeboden prijzen en kosten zijn (inclusief dienstverlening en garantie) vermeld in euro's, inclusief btw en gespecificeerd zoals gevraagd in het prijzenblad.</p>
16.	<p><u>Maximale tarieven</u></p> <p>De bij inschrijving ingediende tarieven zijn maximale tarieven. Bij opdracht uitvragen worden dezelfde of lagere tarieven gehanteerd. Hogere tarieven zijn alleen toegestaan n.a.v. indexerings (dit is niet van toepassing wanneer Opdrachtnemer al een offerte heeft uitgebracht).</p>
17.	<p><u>Tariefstelling buiten kantooruren</u></p> <p>Opdrachtnemer hanteert niet alleen tijdens kantooruren (08.00 uur tot 18.00 uur), maar ook buiten kantooruren reguliere tarieven. Ofwel Opdrachtnemer berekend geen opslagpercentage.</p>

18.	<p><u>Garantie</u> Opdrachtnemer geeft ten minste vijf jaar aflopende garantie op alle door Opdrachtnemer geleverde werkzaamheden en/of producten/resultaten. In specifieke uitvragen kunnen garantietermijnen variëren.</p>
19.	<p><u>Garantiebescheiden</u> 100% van de garantiebescheiden wordt volledig en tijdig (na afronding project) aangeleverd.</p>
20.	<p><u>Indexatie</u> Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in januari 2028 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de dienstenprijsindex (DPI), (2021=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever en pas doorgevoerd na goedkeuring van opdrachtgever.</p> <p>De jaarlijkse prijsstijging bedraagt maximaal 5%. Indien het CBS de genoemde index vervangt of beëindigt, wordt de meest vergelijkbare opvolgende index toegepast.</p>
Facturatie	
21.	<p><u>Facturatietermijnen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer stuurt facturen per opdracht en per locatie. Eventuele bijzonderheden op de factuur worden per opdracht bepaald. • De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
22.	<p><u>Facturatiwijze</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturatie geschiedt digitaal in pdf (één pdf per email). • Opdrachtnemer verstuurt facturen per email naar: crediteuren@mborijnland.nl. • Adressering: mboRijnland t.a.v. afd. crediteuren, Groen van Prinsterersingel 52, 2805 TE Gouda
23.	<p><u>Inhoud factuur</u> De factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer • PO nummer/inkoopnummer • Uitsplitsing van de werkzaamheden; • Specificatie van kosten per werkzaamheid; • factuurdatum • naam van de opdrachtverstrekker besteller; • onderwijslocatie; • totaalprijs; • datum en tijd meldingen • btw. • Bijlagen en bewijsstukken bij factuur (door opdrachtgever afgetekende werkbbon, rapportage o.i.d.)
24.	<p><u>Goedkeuring facturatie</u> Opdrachtnemer factureert de verrichte werkzaamheden pas nadat opdrachtgever het opgeleverde werk schriftelijk heeft geaccepteerd.</p>

Schilderwerkzaamheden	
25.	<u>Algemeen</u> Alleen de daarvoor aangewezen personen zijn gemachtigd om aanvragen te autoriseren. Namen van deze personen worden na gunning gecommuniceerd.
26.	<u>Keuze verfsysteem</u> Na gunning wordt er tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een verfsysteem/merk uitgekozen voor de uit te voeren werkzaamheden.
27.	<u>VOC-arme verven</u> Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van de opdracht gebruik van VOC-arme verven.
28.	<u>MJOP</u> Werkzaamheden geschieden in beginsel op basis van de MJOP.
29.	<u>Jaarplanning</u> Jaarlijks stelt opdrachtnemer een jaarplanning op samen met opdrachtgever op basis van een inventarisatie van de locaties.
30.	<u>flexibiliteit</u> Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit zowel binnen als buiten reguliere schooltijden en stelt zich hierin flexibel op.
31.	<u>Basisverf- en glasbestek</u> Werkzaamheden geschieden in beginsel op basis van het basisverf- en glasbestek (Bijgevoegd als bijlage 7)
32.	<u>Afstemming</u> Opdrachtnemer dient voor de start van de werkzaamheden afstemming te zoeken over de uitvoering van de opdracht met de des te betreffende conciërges.
33.	<u>Verfadviescentrum</u> Bij grotere projecten wint opdrachtnemer of opdrachtgever advies in bij het verfadviescentrum
34.	<u>Houtrot</u> Indien tijdens werkzaamheden houtrot wordt ontdekt toont opdrachtnemer dit aan opdrachtgever. Na akkoord van opdrachtgever wordt dit door opdrachtnemer hersteld.
35.	<u>Acceptatie ondergrond</u> Bij aanvang van de schilderwerkzaamheden accepteert opdrachtnemer de kwaliteit en conditie van de ondergrond (het oppervlak waarop de verf of andere afwerkingsmaterialen worden aangebracht).
36.	<u>Keurmerken</u> Opdrachtnemer is in bezit van, onder andere, de volgende keurmerken met betrekking tot de uitvoering van de schilderwerkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Keurmerk VGO • NEN 2767
37.	<u>Gebruiksschone schilderplek</u> <ul style="list-style-type: none"> • De werkplek is tijdens de uitvoer van de werkzaamheden altijd gebruiksschoon. • Bij oplevering dient de schilderplek aantoonbaar gebruiksschoon te worden opgeleverd.

Verhelpen van storingen	
38.	<u>Correctief onderhoud</u> Opdrachtnemer lost correctief onderhoud adequaat op. Indien correctief onderhoud zich herhaalt doordat eerdere werkzaamheden niet correct zijn uitgevoerd, is meerwerk niet in rekening te brengen bij opdrachtgever.
39.	<u>Oplostijden</u> De volgende opvolgingstijden zijn van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> • 24 uur of één werkdag (prioriteit: hoog) • 72 uur of drie werkdagen (prioriteit: middel) • 120 uur of vijf werkdagen (prioriteit: normaal)
40.	<u>Meldingen</u> Opdrachtgever meldt meldingen/repatries schriftelijk bij opdrachtnemer.

Samenwerking	
41.	<p><u>Inschakelen derden</u></p> <p>Wanneer deadlines en/of opleverdatum(s) (mogelijk) niet gehaald worden is opdrachtgever vrij om derde(n) in te schakelen en deze kosten, zonder voorwaarden, door te belasten aan opdrachtnemer.</p>
42.	<p><u>Coördinerende rol</u></p> <p>Opdrachtnemer neemt een coördinerende rol indien opdrachtgever daar om vraagt. Indien opdrachtgever dit wenst geeft zij dit in het offertestadium al aan bij opdrachtnemer. Voor de extra werkzaamheden die van toepassing zijn bij deze rol worden geen extra kosten gerekend door opdrachtnemer.</p>
43.	<p><u>Offertes</u></p> <p>Voorafgaand aan schilderwerkzaamheden levert opdrachtnemer een offerte in na aanvraag van opdrachtgever. Na goedkeuring (14 dagen of 10 werkdagen) van de offerte door opdrachtgever wordt gestart met het werk.</p>
44.	<p><u>Afmelden en acceptatie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kleine projecten: opdrachtnemer meldt zich af bij de conciërge. Acceptatie van de werkzaamheden gebeurt door conciërge • Grote projecten: opdrachtnemer meldt zich af bij de conciërge. Acceptatie van de werkzaamheden gebeurt door afdeling Huisvesting. <p>Het is aan opdrachtgever om te bepalen in welke categorie een project valt.</p>
45.	<p><u>Schriftelijke acceptatie</u></p> <p>Acceptatie van het werk gebeurt schriftelijk door opdrachtgever.</p>