

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.	<p><u>Gegevens</u></p> <p>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.</p>
2.	<p><u>Dienstverlening en kwaliteit</u></p> <p>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.</p>
3.	<p><u>Relevante ontwikkelingen</u></p> <p>Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming, kostenbesparing en contractmanagementproces.</p>
4.	<p><u>Personeel</u></p> <p>Het door opdrachtnemer in te zetten personeel:</p> <ul style="list-style-type: none">• is voldoende opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening.• beschikt over de nodige technische en installatiekennis te beschikken van de te onderhouden en te leveren apparatuur.• beheerst de Nederlandse taal voldoende voor een veilige en correct uitvoering van de opdracht.• beschikt over een VCA-certificaat en draagt duidelijk herkenbare bedrijfskleding.• beschikken over een diploma voor het uitvoeren van keuringen volgens NEN 3140• neemt de geldende huisregels van opdrachtgever in acht.• Meldt zich bij de betreffende contactpersoon op het moment dat het gebouw betreden wordt en op het moment van vertrek. Voorafgaand aan het vertrek laat de medewerker van opdrachtnemer de werkbbon (digitaal) aftekenen waarbij de naam van de ondertekenaar duidelijk zichtbaar is. <p>Opdrachtnemer vervangt medewerkers op eerste verzoek wanneer zij handelt in strijd met de op de locatie geldende huisregels en/of de vanuit de opdrachtgever gegeven instructies.</p>
5.	<p><u>Uitvoeren werkzaamheden</u></p> <p>Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat studenten, medewerkers en bezoekers van opdrachtgever daar zoveel als mogelijk geen hinder van ondervinden.</p>
6.	<p><u>Duurzaamheid</u></p> <p>Ten aanzien van duurzaamheid zijn de minimumeisen van de landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) van toepassing. Deze is als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.</p>
7.	<p><u>Wet- en Regelgeving</u></p> <p>Het geleverde en aanverwante dienstverlening voldoen in alle opzichten aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving en wettelijke eisen, inclusief de verstrekking aan opdrachtgever van rechtsgeldige certificaten en/of andere bewijsstukken.</p>

8.	<p><u>Overheidsvoorschriften</u></p> <p>Voor zover in de aanbestedingsstukken niet anders is vermeld, zijn van toepassing de overheidsvoorschriften, als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen, besluiten en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Dienst Milieuzaken en dergelijke. Naast de relevante NEN-normen zijn van toepassing de NPR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Van kracht zijn de laatst geldende uitgaven.</p> <p>Opdrachtnemer werkt minimaal (niet-limitatief) conform de volgende voorschriften:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NEN 3140 • NEN 378 • NEN 1010 • F-gassenbesluit • PED 97 / 23 EG • Veiligheid, o.b.v. de geldende (NEN)normen en voorschriften (o.a. hygiëncode, VENECA, etc.)
9.	<p><u>Omvang opdracht</u></p> <p>Opdrachtgever kan locaties afstoten, toevoegen of van functie veranderen. Opdrachtgever bespreekt de wijzigingen zodra dit bekend is. In geval van afstoten stopt het onderhoud en brengt opdrachtnemer geen extra kosten in rekening voor gedeerde inkomsten. In geval van toevoegen dan valt, indien van toepassing, het onderhoud van keukenapparatuur onder deze aanbesteding. Hetzelfde geldt voor het wijzigen van functie van een locatie. Opdrachtnemer neemt de wijzigingen over en voert deze door.</p>
10.	<p><u>Contractmanagement methode</u></p> <p>Opdrachtgever gebruikt de CATS CM methode voor contractmanagement. Opdrachtnemer is bekend met deze methode en conformeert zich aan de uitvoering hiervan door de opdrachtgever.</p>
11.	<p><u>Exitplan</u></p> <p>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.</p>

Communicatie	
12.	<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>
13.	<p><u>Communicatiematrix</u></p> <p>Contacten op diverse niveaus worden vastgelegd in een communicatiematrix.</p>
14.	<p><u>Opstellen 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>
15.	<p><u>Opstellen Dossier Financiële afspraken en SLA</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt, in afstemming met opdrachtgever, binnen 4 weken na startoverleg een DFA en SLA op.</p>

16.	<p>Agenda en verslaglegging overleggen</p> <p>Voor alle te voeren overleggen stelt opdrachtnemer vooraf de agenda vast in samenspraak met Opdrachtgever. Opdrachtnemer notuleert elk overleg en levert verslag, actielijst en besluitenlijst, uiterlijk binnen vijf werkdagen nadat een overleg is gevoerd, op aan opdrachtgever.</p>
17.	<p>Klantenservice/Service-desk</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalig servicepunt met kennis van de materie, voor vragen, indienen van klachten en melden van storingen. Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 tot 17.30 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar. Ook beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar opdrachtgever storingen/defecten kan melden.</p>
18.	<p>Managementrapportage</p> <p>Tweemaal per jaar levert opdrachtnemer een managementrapportage aan met daarin de volgende gegevens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Openstaande storing/defectmeldingen (omschrijving component, datum aanmelding, verwachte hersteldatum, overeengekomen norm reparaties, aanmelder) • Afgehandelde storing/defectmeldingen (omschrijving reparatie, datum aanmelding, datum herstel, hersteltijd in werkdagen, wel of niet afgehandeld binnen de norm, aanmelder) • Geleverde apparatuur (merk, type, aantal, serienummer, besteldatum, leverdatum, overeengekomen levertijd, aanschafprijs) • Afgevoerde apparatuur (merk, type, aantal, serienummer, afvoerdatum) • Overzicht van reparaties buiten garantie (omschrijving reparatie, kosten, aanmelder)
19.	<p>Evaluatie</p> <p>Minimaal eens per jaar (vaker indien opdrachtgever dat nodig vindt), wordt op basis van de aangeleverde managementrapportage een evaluatiegesprek gevoerd. Hierbij worden de managementrapportage, SLA en KPI's besproken. Ook alle relevante ontwikkelingen met betrekking tot touchscreens komen hier aan bod (opvolgers, functionaliteiten, technologieën).</p>

Kritische Prestatie Indicatoren

20.	<p>KPI's</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 98% van het geleverde dienstverlening. ○ Norm 98% van het aantal reparaties. • Inzet SROI. Norm: minimaal 5% van de opdrachtwaarde • Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer voor opdrachtgever, 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>
-----	---

21.	<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>
22.	<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>
23.	<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"> 1. Score 1: >10% onder de norm 2. Score 2: tot 10% onder de norm 3. Score 3: op norm tot 10% boven de norm 4. 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"> 1. <72% → score 1 2. 72%–80% → score 2 3. 80%–88% → score 3 4. >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.
24.	<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

25.	<p><u>Prijzen en kosten</u></p> <p>Alle opgegeven kosten van opdrachtnemer zijn all-in tarieven. Dit betekent inclusief voorrijkosten, reiskosten, verblijfskosten, kantoorkosten, offertekosten en alle overige kosten. Het uurtarief gaat in op het moment dat de werkzaamheden starten op een locatie. Alle prijzen en kosten zijn vermeld in euro's, inclusief btw.</p>
-----	---

26.	<p><u>Indexatie</u></p> <p>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 dienstenprijzen (DPI), (2021=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever. De jaarlijkse prijsstijging bedraagt maximaal 5%. Indien het CBS de genoemde index vervangt of beëindigt, wordt de meest vergelijkbare opvolgende index toegepast.</p>
-----	---

Facturatie

27.	<p><u>Facturatiemoment preventief onderhoud</u></p> <p>Opdrachtnemer factureert preventief onderhoud na uitvoering van de werkzaamheden, gespecificeerd per entiteit, per afdeling en per kostendrager.</p>
28.	<p><u>Facturatiemoment correctief onderhoud</u></p> <p>Opdrachtnemer factureert correctief onderhoud na uitvoering van de werkzaamheden op een gespecificeerde factuur. Opdrachtnemer dient voor iedere storing een aparte factuur in.</p>
29.	<p><u>Facturatietermijnen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturatie geschiedt per maand achteraf. • De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
30.	<p><u>Facturatiwijze</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturatie geschiedt digitaal in pdf (één factuur per email)/via Peppol (XML). • Opdrachtnemer verstuurt facturen per email naar: inkoopfacturen@mborijnland.nl. • Adressering: mboRijnland t.a.v. afd. crediteuren, Groen van Prinsterersingel 52, 2805 TE Gouda
31.	<p><u>Inhoud factuur</u></p> <p>De factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer • PO nummer/inkoopnummer • factuurdatum • naam van de besteller • onderwijslocatie • datum bestelling • benaming en aantal geleverde zaken • totaalprijs • btw • Bijlagen en bewijsstukken bij factuur (werkbon, rapportage o.i.d.)

Offerteaanvragen

32.	<p><u>Algemeen</u></p> <p>Bij het herstellen van storingen of gebreken (geen preventief onderhoud) mag direct en zonder akkoord onderdelen vervangen worden tot een waarde van € 1.500,- incl. btw. Voor vervangingen met kosten boven dit bedrag moet een gespecificeerde offerte worden ingediend. Alleen met schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever mag de offerte worden uitgevoerd. Als blijkt dat de reparatiekosten onevenredig zijn aan de economische waarde dan vraag opdrachtnemer eerst schriftelijke goedkeuring aan opdrachtgever.</p>
33.	<p><u>Inhoud offerte</u></p> <p>Opdrachtnemer specificeert offertes voor correctief onderhoud altijd middels een open calculatie. Deze offertes worden door opdrachtnemer binnen 24 uur verstrekt zodat de doorlooptijd voor herstel positief wordt beïnvloed, één en ander na akkoord van opdrachtgever.</p>
34.	<p><u>Inzet tweedehands/refurbished/gerecyclede onderdelen</u></p> <p>Opdrachtnemer maakt gebruik van tweedehands/refurbished/gerecyclede onderdelen waar mogelijk, tegen dezelfde garantievoorwaarden als nieuwe onderdelen. Een en ander altijd in overleg met Opdrachtgever.</p>

Onderhoud	
35.	<p><u>Nulmeting</u></p> <p>Opdrachtnemer voert binnen één maand na definitieve gunning een 0-meting conform de NEN2767, NEN 3140 en NEN 1010 uit en actualiseert de inventarisatielijst van de keukenapparatuur van alle locaties. De inventarisatielijst is eigendom van de opdrachtgever en dient als input voor het onderhoudsplan. Het onderhoudsplan wordt in diezelfde maand door opdrachtnemer aan opdrachtgever aangeboden voor goedkeuring.</p>
36.	<p><u>Inventarisatielijst</u></p> <p>Opdrachtnemer houdt de inventarisatielijst gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel.</p>
37.	<p><u>QR-code/ID-tag</u></p> <p>Opdrachtnemer voorziet in de implementatieperiode alle apparatuur van een QR-code/ID-tag. Aan de hand van de QR-code zijn behalve de gegevens van het apparaat ook de kostendrager/afdeling inzichtelijk. Op de kentekenplaat/ QR-code: afhankelijk van het soort apparaat, vermelden: merk, type, bouwjaar, fabricagenummer, opdrachtnummer, vermogen, maximale werkdruk, maximale temperatuur, spanning en stroomsterkte, handleiding en veiligheidsvoorschriften, onderhoudsstatus, enz.</p>
38.	<p><u>NEN3140</u></p> <p>Opdrachtnemer keurt de elektronische apparatuur conform de NEN3140, inclusief het verstrekken van de certificaten. De NEN3140 rapportages worden uiterlijk vier (4) weken na de keuring aan opdrachtgever verstrekt.</p>
39.	<p><u>Onderhoud</u></p> <p>Opdrachtnemer is in staat om onderhoud uit te voeren aan alle reeds aanwezige merken keukenapparatuur.</p>
40.	<p><u>Jaarplanning onderhoud</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt in januari van het jaar de jaarplanning voor preventief onderhoud op en legt deze, na overleg met de verschillende locaties, voor aan opdrachtgever voor akkoord. De jaarplanning is onderverdeeld per locatie, per keuken, uitvoeringsdata/tijden, betreffende apparatuur en soort onderhoud. Opdrachtnemer houdt in ieder geval rekening met de uitvoering in onderwijsluwe perioden.</p>
41.	<p><u>Uitvoering werkzaamheden</u></p> <p>Opdrachtnemer voert de onderhoudswerkzaamheden uit binnen de afgesproken termijn en buiten onderwijstijden.</p>
42.	<p><u>Onderhoudsfrequentie</u></p> <p>Opdrachtnemer adviseert over een passende onderhoudsfrequentie bij aanschaf van nieuwe apparatuur. Opdrachtgever beslist over dit advies.</p>
43.	<p><u>Advisering</u></p> <p>Opdrachtnemer zorgt uiterlijk voor 1 april van het lopende kalenderjaar voor een advies ten aanzien van de investeringsbegroting voor het volgende kalenderjaar. Opdrachtnemer legt dit advies ter beoordeling en goedkeuring voor aan opdrachtgever.</p>
44.	<p><u>Wijzigingen onderhoudsplan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever heeft het recht om onderhoud, welke is opgenomen in het onderhoudsplan, uit te stellen of geheel te laten vervallen indien er sprake is van onvoorziene omstandigheden. • Opdrachtgever bepaalt of een apparaat in onderhoud komt en/of blijft.
45.	<p><u>Preventief onderhoud</u></p> <p>Opdrachtnemer voert preventief onderhoud uit volgens de onderhoudsvoorschriften van de fabrikant.</p>
46.	<p><u>Gebruiksvoorschriften</u></p> <p>Opdrachtnemer meldt verkeerd gebruik bij de gebruiker en de contactpersoon van opdrachtgever en geeft instructie, of een handleiding, voor juist gebruik.</p>
47.	<p><u>Proactieve advisering</u></p> <p>Wanneer door opdrachtnemer advies wordt gegeven dat een apparaat niet aan de beschreven kwaliteitseisen voldoet en/of er afwijkingen zijn t.o.v. de inventarisatielijst, wordt dit mondeling en per email voorgelegd aan contactpersoon van de betreffende locatie.</p>

48.	<p><u>Uitvoering preventief en correctief onderhoud</u></p> <p>Tijdens preventief onderhoud wordt correctief onderhoud direct door opdrachtnemer uitgevoerd of in overleg met de contactpersoon van de locatie op een ander moment ingepland. Voorafgaand aan de uitvoering van correctief onderhoud, is overleg over kosten met de contactpersoon van de locatie.</p>
49.	<p><u>Herstel gebreken</u></p> <p>Opdrachtnemer herstelt gebreken die naar voren komen bij preventief onderhoud alleen na akkoord van opdrachtgever.</p>
50.	<p><u>Correctief onderhoud</u></p> <p>Bij correctief onderhoud als gevolg van een storingsmelding vinden de herstelwerkzaamheden plaats binnen de afgesproken reactie- en oplostijden.</p>
51.	<p><u>Vervangende onderdelen</u></p> <p>Gelijkwaardige vervangingsonderdelen moeten beschikbaar zijn onder garantie of tegen een marktprijs tot 10 jaar na de datum van levering van apparatuur. Onderdelen omvatten alle onderdelen van commerciële keukenapparatuur: van werkbladen en laden tot scharnieren, wielen enzovoort.</p>
52.	<p><u>Storinghistorie</u></p> <p>Opdrachtnemer houdt per locatie een overzicht bij van alle apparatuur en de storingshistorie. Opdrachtnemer verstrekt dit overzicht in ieder geval één keer per jaar verstrekt aan opdrachtgever. Het overzicht is altijd actueel. In dit overzicht staat minimaal het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ruimte waar het apparaat zich bevindt • Soort apparaat • Merk • Type • Bouwjaar • Storingshistorie • Staat van het apparaat
53.	<p><u>Registratieplicht</u></p> <p>Opdrachtnemer heeft een registratieplicht ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden en storingen. Opdrachtgever wenst een structureel inzicht in de status van de apparatuur, door middel van het bijhouden van een (digitaal) logboek van opdrachtnemer. In het logboek is per locatie minimaal opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderhoudsrapportages • Storingen (tijden van melding t/m afhandeling en eventueel meldingsnummer) • Reparaties • (Digitale) werkbonden • Keuringrapporten • Status • Garantietermijnen • Originele keuringscertificaten
54.	<p><u>Herhaald onderhoudsopdrachten</u></p> <p>Voor zowel preventief als correctief onderhoud geldt als uitgangspunt dat bij een tweede rit binnen 48 uur voor dezelfde opdracht/ storing geen kosten door opdrachtnemer in rekening mag worden gebracht.</p>
55.	<p><u>Wachturen</u></p> <p>In geval van wachturen vindt bij correctief onderhoud geen verrekening van deze uren plaats. Wel komen opdrachtnemer en opdrachtgever gezamenlijk een planning overeen waarin wachturen zoveel als mogelijk worden vermeden.</p>
56.	<p><u>Klein materiaal</u></p> <p>In de aangeboden prijzen zijn de kosten van klein materiaal inbegrepen. Onder klein materiaal wordt verstaan: reinigingsmiddelen, poetslappen, smeermiddelen, afdichtmiddelen/-materialen en klein bevestigingsmateriaal.</p>

Storingen en garantie																					
57.	<u>Flexibiliteit</u> Opdrachtnemer biedt een 24/7 storingservice aan.																				
58.	<u>Bereikbaarheid</u> Opdrachtnemer heeft een calamiteiten en servicedienst van 24 uur per dag, 365/366 dagen per jaar. Opdrachtnemer is bereikbaar en beschikbaar op een voor opdrachtgever bekend noodnummer voor storingen en meldingen.																				
59.	<u>Werkzaamheden buiten werktijd</u> Opdrachtnemer stelt indien nodig buiten werktijden vakbekwame monteurs beschikbaar die beschikken over materialen, kennis en vaardigheden om storingen te verhelpen.																				
60.	<u>Definities reactie/respons/oplostijden</u> Opdrachtgever hanteert de volgende definities: <ul style="list-style-type: none"> • Reactietijd: de tijd van terugkoppeling door opdrachtnemer aan opdrachtgever dat de melding is gezien en in behandeling wordt genomen en er een oplossingsrichting is voorgesteld. • Responstijd: het tijdsverloop tussen het melden van een storing aan opdrachtnemer en het ter plaatse zijn van een monteur van opdrachtnemer. • Oplostijd: hoeveelheid tijd die nodig is om iets te repareren dat defect is of slecht functioneert, inclusief het afmelden van de storing 																				
61.	<u>Respons- en hersteltijden</u> Voor storingen gelden de volgende prioriteiten, respons- en hersteltijden: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Procesdoorgang</th> <th>Reactietijd</th> <th>Responstijd</th> <th>Oplostijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laag</td> <td>Mogelijk</td> <td>2 werkuur</td> <td>2 werkdagen</td> <td>5 werkdagen</td> </tr> <tr> <td>Midden</td> <td>Verstoord</td> <td>1 uur</td> <td>< 1 werkdag</td> <td>1 werkdag</td> </tr> <tr> <td>Hoog</td> <td>Onmogelijk</td> <td>Direct na melding</td> <td>1 werkuur</td> <td>4 uur</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Procesdoorgang	Reactietijd	Responstijd	Oplostijd	Laag	Mogelijk	2 werkuur	2 werkdagen	5 werkdagen	Midden	Verstoord	1 uur	< 1 werkdag	1 werkdag	Hoog	Onmogelijk	Direct na melding	1 werkuur	4 uur
Prioriteit	Procesdoorgang	Reactietijd	Responstijd	Oplostijd																	
Laag	Mogelijk	2 werkuur	2 werkdagen	5 werkdagen																	
Midden	Verstoord	1 uur	< 1 werkdag	1 werkdag																	
Hoog	Onmogelijk	Direct na melding	1 werkuur	4 uur																	
62.	<u>Workarounds/alternatieven</u> Indien bij een hoge prioriteit de hersteltijd niet gehaald wordt, organiseert opdrachtnemer binnen vier (4) uur daarna een workaround.																				
63.	<u>Prioriteitsbepaling</u> Opdrachtgever bepaalt in alle redelijkheid de prioriteit.																				
64.	<u>Garantie op onderhoud</u> Opdrachtnemer geeft drie (3) maanden garantie op het herstel van een storing die door opdrachtnemer is gerepareerd. <ul style="list-style-type: none"> • Reserveonderdelen zijn gratis beschikbaar tijdens de garantieperiode, mochten de goederen defect raken tijdens normaal gebruik. • De (eventuele) kosten van de reserveonderdelen staan in verhouding tot de totale kosten van de grootkeukenapparatuur. • De reserveonderdelen zijn beschikbaar tegen een proportionele prijs tijdens de garantieperiode, als de goederen beschadigd zijn door verkeerd gebruik. 																				
65.	<u>Overname garantie onderhoud</u> Opdrachtnemer neemt nieuwe apparatuur die binnen de garantietermijn valt, in het onderhoud mee en voegt deze toe aan de inventarislijst.																				
66.	<u>Afvoeren afval en oude apparatuur</u> Opdrachtnemer voert het vrijkomende afval zo duurzaam mogelijk af.																				
67.	<u>Clusteren onderhoud</u> Opdrachtnemer clustert proactief meldingen/storingen indien dit binnen de afspraken mogelijk is. Opdrachtnemer voorkomt hiermee extra reisbewegingen in het kader van duurzaamheid.																				

Vervangingen	
68.	<u>Advisering</u> Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever t.a.v. vervangingen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Jaarlijks bekijkt opdrachtnemer met opdrachtgever welke vervangingen gaan plaatsvinden. Opdrachtgever heeft hierop definitieve besluitvorming en heeft geen verplichting om zowel vervangingen als leveringen van nieuw keukenapparatuur bij opdrachtnemer af te nemen.

69.	<u>Kwaliteit vervangingen</u> Vervanging bestaande apparatuur door hetzelfde kwaliteitsniveau en hiermee gelijkwaardig. Bij twijfel over het voldoen aan hetgeen hierin geëist wordt door opdrachtgever, vindt toetsing door onafhankelijke derden plaats (ingeschakeld door opdrachtgever).
70.	<u>Kosten vervangingen</u> Voorstel voor vervangingen moet in verhouding staan ten opzichte van de reparatiekosten en (technische) staat c.q. levensduur van keukenapparatuur. Opdrachtgever verwacht een adviserende rol van opdrachtnemer hierin.
71.	<u>Marktconforme prijzen</u> Opdrachtnemer biedt marktconforme prijzen aan voor vervangende apparatuur. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te controleren op marktconforme prijzen. Bij een afwijking op de marktconforme prijs heeft opdrachtnemer het recht om de apparatuur bij derden aan te schaffen.
72.	<u>Eisen en voorschriften apparatuur</u> De apparatuur en de als installatie samengestelde apparatuur en/ of onderdelen daarvan voldoen aan de door de plaatselijke of regionale energie- en nutsbedrijven, de Rijksoverheid en de plaatselijke gemeente gestelde eisen en voorschriften. Blijkt na levering en/ of installatie dat de apparatuur en/ of installatie niet voldoet aan de eisen en voorschriften, dan verhelpt opdrachtnemer deze gebreken kosteloos en binnen de gestelde termijn.
73.	<u>Gevraagde dienstverlening bij leveringen</u> Opdrachtnemer voert het volgende uit bij levering: plaatsing, montage en aansluiting in de desbetreffende ruimte(n), inclusief de inbedrijfstelling met medelevering van alle daartoe vereiste benodigdheden en appendages. Opdrachtnemer plaatst en monteert conform de plaatselijke voorschriften. Opdrachtnemer zorgt voor zo min mogelijk overlast voor derden.
74.	<u>Demontage en afvoer oude apparatuur</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het demonteren en afvoeren c.q. retourname van afgeschreven apparatuur.
75.	<u>Garantietermijn</u> Na oplevering van keukenapparatuur gaat direct een garantietermijn in van minimaal twaalf (12) maanden. Onder 'oplevering' verstaat opdrachtgever: bedrijfsvaardige opstelling door opdrachtnemer verzorgd, die door opdrachtgever wordt gecontroleerd en na goedkeuring wordt overgenomen, waarna het risico op opdrachtgever overgaat. De garantietermijn heeft betrekking op de bedrijfsvaardige opstelling van de geleverde apparatuur. De garantie m.b.t. de apparatuur wordt vastgelegd d.m.v. de afgegeven garantietermijn door de producent van de apparatuur.
76.	<u>Bouw-, verpakking- en montagematerialen</u> Opdrachtnemer verwijderd van alle apparatuur de ter bescherming aangebrachte materialen en de verpakking, folie, evenals plakband en anderszins op het moment van de oplevering. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het afvoeren van bouw-, verpakking- en montagematerialen.
77.	<u>Schoonhouden werkomgeving</u> Opdrachtnemer zorgt tijdens het inhuisen en installeren voor een ordelijke en nette werkomgeving, die vrij is van verpakking- en bouwmaterialen. Aan het eind van de werkdag is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het ordentelijk en schoon achterlaten van de werkomgeving.
78.	<u>Documentatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanlevering van digitale documenten voor bedienings- en onderhoudsvorschriften van de nieuwe keukenapparatuur.
79.	<u>Advisering onderhoudsfrequentie</u> Opdrachtnemer adviseert over een passende onderhoudsfrequentie bij aanschaf van nieuwe apparatuur. Opdrachtgever neemt over dit advies een besluit.