

Bijlage 4 - Programma van eisen

Nr.	Onderwerp	Eis
1.	Algemene eisen	De bewegwijzering is visueel rustig en overzichtelijk, waardoor informatie snel te begrijpen is.
2.	Algemene eisen	De bewegwijzering en banners maken gebruik van herkenbare en begrijpelijke visuele elementen, waaronder pictogrammen.
3.	Algemene eisen	De signing draagt bij aan de herkenbaarheid van de locatie.
4.	Algemene eisen	De bewegwijzering, vlaggen en banners sluiten volledig aan op de nieuwe huisstijl van Kentalis.
5.	Algemene eisen	De toegepaste materialen zijn duurzaam, slijtvast en geschikt voor intensief gebruik in zorg- en onderwijsomgevingen.
6.	Algemene eisen	De bewegwijzering, vlaggen en banners worden op een consistente, duurzame en ergonomisch verantwoorde wijze geplaatst.
7.	Algemene eisen	De bevestiging en montage zijn veilig, stabiel en vandalismebestendig.
8.	Algemene eisen	Er wordt gebruikgemaakt van voldoende contrast conform geldende toegankelijkheidsrichtlijnen.
9.	Algemene eisen	Typografie is goed leesbaar op afstand (lettertype, grootte en spatiëring passend bij toepassing).
10.	Algemene eisen	Pictogrammen zijn consistent toegepast en voldoen aan herkenbaarheids- en leesbaarheidseisen.
11.	Algemene eisen	De vormgeving is consistent en uniform toegepast over alle middelen.
12.	Producteisen bebording	De bewegwijzering moet aangepast worden conform bijlage 7 – Inventarisatie. In deze inventarisatie zijn ook de benodigde afmetingen opgenomen.
13.	Producteisen bebording	De materialen dienen bestand te zijn tegen: - UV-straling; - Regen; - Sneeuw; - Temperatuurschommelingen; - Schoonmaakmiddelen.
14.	Producteisen bebording	De stickers moeten gemaakt worden van 3M ij40 wit of vergelijkbaar, het basismateriaal van de stickers moet PVC zijn. De dikte minimaal 75µm en een levensduur van 60 maanden.
15.	Producteisen bebording	De werkzaamheden betreffen zowel het verwijderen van de oude stickers als het plakken van de nieuwe stickers.
16.	Producteisen bebording	De pijlen qua looprichting worden allemaal vervangen voor zwarte pijlen. In de huidige situatie zijn dit over het algemeen rode pijlen.

17.	Producteisen bebording	Inlegvellen voor de ruimtebordjes moeten minimaal 100 tot 250 grams papier zijn, afhankelijk van het kamerbordje.
18.	Producteisen vlaggen	De afmetingen van de vlaggen moeten conform bijlage 7 - Inventarisatie
19.	Producteisen vlaggen	Vlaggen behouden kleurvastheid gedurende minimaal 24 maanden bij normaal gebruik.
20.	Producteisen vlaggen	Vlaggen zijn geschikt voor plaatsing bij windbelasting passend bij Nederlandse weersomstandigheden.
21.	Producteisen vlaggen	Het doekgewicht van de vlaggen dient minimaal 115 gr/m2 polyester breisel te zijn.
22.	Producteisen vlaggen	Het doek dient brandvertragend te zijn volgens de DIN 4102-B1.
23.	Producteisen vlaggen	De vlaggen dienen van wasbaar materiaal te zijn, wat geen vocht vast houdt.
24.	Producteisen vlaggen	De stof heeft een doordruk van 80-95%.
25.	Producteisen vlaggen	De stickers moeten dubbel uitgevoerd worden en zomen zijn rondom afgewerkt.
26.	Producteisen vlaggen	De vlaggen dienen bestand te zijn tegen de verschillende weeromstandigheden.
27.	Producteisen banners	De afmetingen van de banners moeten conform bijlage 7 - Inventarisatie
28.	Producteisen banners	Banners zijn geschikt voor tijdelijke en langdurige campagnes.
29.	Producteisen banners	Banners zijn eenvoudig te vervangen zonder schade aan bestaande bevestigingsconstructies.
30.	Producteisen banners	De banners dienen te voldoen aan brandveiligheidsklasse conform NEN-EN 13501-1 of gelijkwaardig.
31.	Producteisen banners	De toepasbare materialen voor de banners zijn geschikt voor gebruik in onderwijs- en zorgomgevingen.
32.	Producteisen folies	De afmetingen van de folies moeten conform bijlage 7 - Inventarisatie huidige situatie
33.	Producteisen folies	Toegepaste folies zijn geschikt voor de betreffende ondergrond.
34.	Producteisen folies	Folies laten bij verwijdering geen lijmresten achter.
35.	Producteisen folies	Laminaten zijn UV-bestendig en krasvast.
36.	Producteisen folies	De folies moeten gemaakt worden van 3M ij40 wit of vergelijkbaar, het basismateriaal van de folies moet PVC zijn. De dikte minimaal 75µm en een levensduur van 60 maanden.
37.	Producteisen folies	Buitentoepassingen hebben een minimale levensduur van 5 jaar.
38.	Productie en realisatie	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de productie en realisatie van de materialen conform de scope in het beschrijvend document, inclusief: Het uitwerken van het ontwerp naar definitieve, realiseerbare ontwerpen op basis van de aangeleverde inventarisatie, huisstijl en kaders;

		• Het, indien nodig en kostenloos, ontwikkelen en leveren van prototypes of proefmodellen ter goedkeuring; • De productie van de materialen conform de gestelde algemene en product eisen; • Het borgen van een consistente kwaliteit en afwerking over alle geproduceerde middelen; • Het verzorgen van logistiek en levering op de verschillende locaties; • Het afstemmen van de planning en uitvoering met de opdrachtgever en betreffende locaties; • Het (gefaseerd) uitrollen van de bebording over meerdere locaties; • De montage en installatie van de bebording.
39.	Productie en realisatie	De opdrachtnemer stelt een template of app beschikbaar waar opdrachtgever makkelijk wijzigingen of bestellingen kan aangeven.
40.	Beheer, onderhoud & garantie	De materialen zijn onderhoudsarm en eenvoudig te reinigen.
41.	Beheer, onderhoud & garantie	Beschadigde of verouderde onderdelen kunnen eenvoudig worden vervangen zonder volledige vervanging van het object.
42.	Beheer, onderhoud & garantie	De opdrachtnemer levert een beheerplan waarin minimaal is opgenomen: • Een overzicht van toegepaste materialen en onderdelen (het inventarisatieplan geupdate); • Een onderdelenlijst (inclusief specificaties); • Een procedure voor nabestellingen en vervangingen; • Informatie over onderhoud en levensduur.
43.	Beheer, onderhoud & garantie	Er dient minimaal 24 maanden garantie op materialen en montage afgegeven te worden.
44.	Beheer, onderhoud & garantie	Verkleuring, loslaten, scheuren en productiefouten vallen onder garantie.
45.	Beheer, onderhoud & garantie	Herstelwerkzaamheden dienen binnen 10 werkdagen na melding uitgevoerd te worden.
46.	Kwaliteit en borging	De opdrachtnemer borgt de kwaliteit van de materialen gedurende het gehele proces van ontwerp, productie en realisatie.
47.	Kwaliteit en borging	De kwaliteit en uitvoering van de materialen is consistent over alle locaties en toepassingen.

48.	Kwaliteit en borging	Voorafgaand aan de oplevering dient een kwaliteitscontrole te worden uitgevoerd op juistheid, volledigheid en afwerking. Aansluitend aan de levering en montage wordt deze samen met de opdrachtgever, indien gewenst, opgeleverd.
49.	Kwaliteit en borging	De opdrachtnemer zorgt voor afstemming en goedkeuring op relevante momenten in het proces (bijv. ontwerp en prototypes). Opdrachtnemer zorgt na goedkeuring van de prijsopgave en voor opdracht verstrekking, voor een uitgewerkte layout in afbeelding, afmeting en kleur per signing.
50.	Samenwerking en communicatie	De opdrachtnemer draagt zorg voor een heldere projectstructuur, inclusief vaste aanspreekpunten.
51.	Samenwerking en communicatie	De opdrachtnemer signaleert en communiceert tijdig over voortgang, risico's en signaleert tijdig vertraging of afwijkingen.
52.		
53.	Bestellen en leveren	De Opdrachtgever maakt gebruik van een ERP systeem, AFAS (hierna ERP systeem). Alle inkooporders worden via dit ERP systeem gegenereerd. Het ERP systeem maakt gebruik van verschillende bestelprocessen om een inkooporder te plaatsen bij Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer draagt, voor eigen rekening, zorg dat het verkoopsysteem van Opdrachtnemer binnen het ERP systeem van Opdrachtgever functioneert zodat Opdrachtgever alle producten en diensten, die onderhavig zijn aan de opdracht waarvoor Opdrachtnemer een raamovereenkomst heeft verworven, bij Opdrachtnemer kan bestellen via het ERP systeem. Hierbij is een vereiste dat alle functionaliteiten die het, door Opdrachtgever gekozen, ERP systeem biedt ten behoeve van het bestelproces, verwerking van ontvangsten en factuurafhandeling en de match tussen bestelling, verwerking, ontvangst en facturering functioneren.
54.	Bestellen en leveren	De Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat de volgende informatie, die Opdrachtgever vermeldt op de inkooporder, te benoemen op het verzendetiket van het pakket: - Entiteit - Naam van de besteller - Inkoopordernummer Eventuele opmerkingen/referenties zoals meegegeven in de inkooporder. De pakbon wordt geprint in het pakket verzonden.
55.	Bestellen en leveren	Opdrachtnemer verzorgt communicatie over de order richting de besteller of afdeling (geen algemeen emailadres zoals sp-inkoop@kentalis.nl). De minimale communicatie welke de Opdrachtnemer naar de besteller stuurt betreft: - Orderbevestiging - Verzendbevestiging en/of Track-and-Trace

		- Informatie over deelleveringen Informatie over pre-orders
56.	Bestelproces: “De vrije inkoopaanvraag”	De Opdrachtnemer levert, op verzoek van Opdrachtgever een offerte aan, pas na accordering van Opdrachtgever wordt de offerte omgezet in een inkooporder.
57.	Bestelproces: “De vrije inkoopaanvraag”	De Opdrachtnemer stelt een vast toegewezen e-mailadres beschikbaar waarop de inkooporders, gebaseerd op eerdere offerte, op ontvangen worden.
58.	Bestelproces: “De vrije inkoopaanvraag”	De Opdrachtnemer houdt, naar aanleiding van de gegevens in de inkooporder, zelfstandig de (aflever-)adressen (incl. mutaties) bij. De Opdrachtnemer kan de afleveradressen en kostenplaatsen uit de inkooporder in zijn verkoopsysteem overnemen. Er is geen aparte communicatie nodig vanuit Opdrachtgever naar de Opdrachtnemer over afleveradressen en mutaties daarin (los van de inkooporder).
59.	Bestelproces: “De vrije inkoopaanvraag”	De Opdrachtnemer kan een gemiddelde levertijd garanderen voor alle artikelen. Opdrachtgever werkt met een geautomatiseerd signaal voor goederenontvangst in bestellingen welke geplaatste zijn vanuit een vrije inkoopaanvraag.
60.	Facturatie	Facturering en betaling geschiedt conform de Inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever. Facturatie van de producten/leveringen/diensten vindt achteraf plaats na voltooiing van de levering.
61.	Facturatie	De Opdrachtnemer stuurt per inkooporder een afzonderlijke factuur in het bestandstype: - PDF - XML (UBL-2.1) (verplicht bij inkooporders vanuit AFAS)
62.	Facturatie	De factuur dient gericht te zijn aan de juiste tenaamstelling van de entiteit van Kentalis. Welke entiteit(en) vermeldt dient te worden, maakt de opdrachtgever aan de opdrachtnemer bekend: - Stichting Koninklijke Kentalis - Stichting Kentalis Zorg - Stichting Kentalis Onderwijs - Stichting Kentalis International Foundation - Kentalis Arbeid B.V.
63.	Facturatie	De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk): <i>T.a.v. de crediteurenadministratie Postbus 115 5270 AC Sint-Michielsgestel</i>

64.	Facturatie	De factuur wordt per inkooporder in een afzonderlijk document verstuurd naar het emailadres credadm@kentalis.nl, in de onderwerpregel van de e-mail vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval voor welke entiteit de factuur bestemd is. Daarnaast bevat de factuur minimaal de volgende gegevens: <table><tr><td>Contractnummer</td><td>Indien bekend vereist</td></tr><tr><td>Pandnummer en/of Projectnummer</td><td>Indien bekend vereist</td></tr><tr><td>Inkoopordernummer/contractnummer</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Wanneer geen inkoopordernummer of contractnummer: - Kostenplaatsnummer - Kostendrager - Kostensoort </td><td>Vereist</td></tr><tr><td>De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst</td><td>Indien bekend vereist</td></tr><tr><td>Opmerking/referentie over de order</td><td>Indien bekend vereist</td></tr><tr><td>Omschrijving product(en)/dienst(en)</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Aantal geleverde product(en)/dienst(en)</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Prijs excl. Btw</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Prijs incl. btw</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Btw bedrag</td><td>Vereist</td></tr><tr><td>Btw code</td><td>Vereist</td></tr></table> Facturen zonder de vereiste gegevens kunnen niet worden verwerkt en zullen worden afgekeurd.	Contractnummer	Indien bekend vereist	Pandnummer en/of Projectnummer	Indien bekend vereist	Inkoopordernummer/contractnummer	Vereist	Wanneer geen inkoopordernummer of contractnummer: - Kostenplaatsnummer - Kostendrager - Kostensoort	Vereist	De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst	Indien bekend vereist	Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist	Omschrijving product(en)/dienst(en)	Vereist	Aantal geleverde product(en)/dienst(en)	Vereist	Prijs excl. Btw	Vereist	Prijs incl. btw	Vereist	Btw bedrag	Vereist	Btw code	Vereist
Contractnummer	Indien bekend vereist																									
Pandnummer en/of Projectnummer	Indien bekend vereist																									
Inkoopordernummer/contractnummer	Vereist																									
Wanneer geen inkoopordernummer of contractnummer: - Kostenplaatsnummer - Kostendrager - Kostensoort	Vereist																									
De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst	Indien bekend vereist																									
Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist																									
Omschrijving product(en)/dienst(en)	Vereist																									
Aantal geleverde product(en)/dienst(en)	Vereist																									
Prijs excl. Btw	Vereist																									
Prijs incl. btw	Vereist																									
Btw bedrag	Vereist																									
Btw code	Vereist																									
65.	Facturatie	De opdrachtnemer factureert altijd achteraf na volledige (uit)levering en werkt niet met aanbetalingen.																								
66.	Contractmanagement	De opdrachtnemer en opdrachtgever stellen in het eerste jaar van de overeenkomst gezamenlijk Kritische prestatie indicatoren (KPI's) op ten aanzien van ten minste de volgende thema's: - Behaalt leverancier de afgesproken planning conform hun inschrijving; - wordt de kwaliteit geleverd in de materialen die geëist is; - Klachten.																								

67.	Contractmanagement	De opdrachtnemer verstrekt aan opdrachtgever op verzoek, binnen 5 werkdagen, digitale managementinformatie over de door de Opdrachtgever aangegeven periode en onderwerpen, zoals - Hoeveelheid vlaggen, stickers, folies, binnen bordjes en banners er geplaatst zijn; - Meerwerk tov de inventarisatie; - Klachten; - Spend en trend; - markt- en product ontwikkeling.
68.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een ‘verklaring omtrent het gedrag’ (VOG) van elke (nieuwe) werknemer en/of derden die Opdrachtnemer inzet ter uitvoering van deze of opvolgende opdracht(-en). Op verzoek van Opdrachtgever moet een geldige VOG met betrekking tot een individuele medewerker van Opdrachtnemer op werkdagen binnen 24 uur getoond kunnen worden. De getoonde VOG mag niet ouder zijn dan 3 maanden op het moment van het verzoek van Opdrachtgever. Kosten voor het opvragen van een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Ter uitvoering van onderhevige opdracht dient de VOG ten minste gecontroleerd te zijn om al onderstaande screeningsprofielen: - Profiel 41: het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.) - Profiel 43: het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving.
69.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij/ in opdracht van de Opdrachtnemer toegang tot de locatie/het terrein van Opdrachtgever nodig heeft. Aan personen die niet in het bezit is van een legitimatiebewijs kan toegang tot de locatie en/of terrein geweigerd worden.
70.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer mogelijk is in de Nederlandse taal, minimaal taalniveau 1F/A2 (Basis).
71.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	De uiterlijke verzorging en de bedrijfskleding worden van groot belang geacht door Opdrachtgever. De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de Opdrachtgever vooraf goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en, indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief, intact en schoon te zijn. De kosten van bedrijfskleding en/of persoonlijke beschermingsmiddelen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
72.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer gedragen zich professioneel en fatsoenlijk wat betekent dat zij minimaal de volgende gedragsregels naleven:

		- Het dragen van muzikspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Mobiele telefoons mogen ook niet voor het afluisteren van muziek worden gebruikt. - Het is niet toegestaan om, zonder toestemming van de Opdrachtgever, foto's van en in de gebouwen van de Opdrachtgever, en van personen binnen en rondom de gebouwen te maken. Foto's maken dient altijd met in achtneming van de AVG richtlijnen te gebeuren, wat onder meer inhoudt dat cliënten, leerlingen, bezoekers en/of medewerkers van Opdrachtgever niet gefotografeerd mogen worden. - Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Eten en drinken mag alleen tijdens (lunch-)pauzes in de daartoe aangewezen ruimte. Roken dient in op de daarvoor bestemde plek te gebeuren. Het is niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.
73.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	Er dient bij de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde rekening te worden gehouden met de leerlingen, cliënten en bewoners in de panden van de Opdrachtgever. Het is niet altijd mogelijk, vanwege onvoorspelbaar gedrag of andere onvoorziene oorzaken, om (geplande) werkzaamheden op gezette tijden uit te voeren. De medewerkers en/of derden van de Opdrachtnemer dienen hier flexibel mee om te kunnen gaan. De medewerkers en/of ingezette derden zijn te gast op de scholen en in de wooninstellingen van Opdrachtgever.
74.	Eisen omtrent de inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	Het is voor Opdrachtnemer bekend dat het, door hem ingezette personeel, niet is toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van Kentalis, gebruik te maken van de bij Kentalis aanwezige faciliteiten zoals, telefoon, kopieer-/print machines etc. Toiletbezoek en warme dranken consumptie is van deze eis uitgesloten, maar dient in onderling overleg en op aanwijzing van de receptioniste of aanwezige medewerker(-s) van Kentalis te geschieden.
75.	Duurzaamheid	Er wordt gebruikgemaakt van milieuvriendelijke en, waar mogelijk, circulaire materialen.
76.	Duurzaamheid	De bewegwijzering, vlaggen en banners hebben een lange levensduur.
77.	Duurzaamheid	De oplossing is modulair opgebouwd, zodat onderdelen vervangen kunnen worden zonder volledige vervanging.
78.	Duurzaamheid	Bij productie en realisatie wordt verspilling van materialen zoveel mogelijk beperkt.
79.	Duurzaamheid	Materialen en onderdelen zijn, waar mogelijk, geschikt voor hergebruik of recycling aan het einde van de levensduur.
80.	Duurzaamheid	De opdrachtnemer houdt bij de uitvoering rekening met het beperken van milieubelasting (bijv. transport, productieproces).