

Bijlage 6 - Programma van Eisen - Preventief en correctief onderhoud zonwering met kenmerk TiU/FS08625

Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver aan onderstaande eisen te voldoen.

1. Algemene eisen

1.1	Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door inschrijver onvoorwaardelijk wordt ingestemd met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van inlichtingen
1.2	Inschrijver dient in te stemmen met de voorwaarden van de definitieve conceptovereenkomst (inclusief bijlagen), voorzien van de wijzigingen hierop die voortvloeien uit de nota van inlichtingen.
1.3	Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de Opdracht door alle werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Tevens verklaart Inschrijver dat bij de uitvoering van de Opdracht alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld, met uitzondering van de technische documentatie (niet zijnde de gebruikershandleiding) welke in het Engels mag zijn opgesteld.
1.4	Alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers conformeren zich aan de geldende huisregels van Tilburg University (TiU). Zie Bijlage 11.
1.5	Alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers conformeren zich aan de geldende code of conduct van Tilburg University: https://www.tilburguniversity.edu/nl/over/gedrag-integriteit/code-conduct
1.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedereen die namens opdrachtnemer betrokken is bij de werkzaamheden voor Opdrachtgever en daarbij mogelijk inzage krijgt in bedrijfsgegevens en persoonsgegevens, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van deze overeenkomst

2. Juridische eisen

2.1	Inschrijver dient te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving die van toepassing is op de uitvoering van deze opdracht.
2.2	Alle nieuw te plaatsen zonweringsinstallaties en/of onderdelen dienen te voldoen aan de op het moment van levering en ingebruikname geldende Europese en Nederlandse wet- en regelgeving, waar vereist, zijn voorzien van een CE-markering. Dit omvat, onder andere, maar is niet beperkt tot: • EMC-richtlijn 2014/30/EU inzake elektromagnetische compatibiliteit voor zover van toepassing op elektrische en elektronische apparatuur zoals motoren, besturingen, frequentieregelaars, softstarters, sensoren en gebouwbeheersysteem; • Laagspanningsrichtlijn 2014/35/EU, inclusief latere wijzigingen; • Alle overige voor de aangeboden installatie relevante Europese richtlijnen, verordeningen en geharmoniseerde normen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn de meest actuele, op het moment van uitvoering geldende versies van de betreffende wet- en regelgeving en normen van toepassing.

2.3	De Opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen dat alle bij haar in dienst zijnde werknemers voldoen aan de geldende wettelijke voorschriften in Nederland, inclusief de vereiste veiligheidsopleidingen en certificeringen. Dit houdt onder andere in dat alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op risicovolle werkplekken beschikken over een geldig VCA-certificaat.
2.4	De Opdrachtnemer is verplicht om te allen tijde de officiële montagerichtlijnen en -instructies van de fabrikant te volgen bij het uitvoeren van werkzaamheden met betrekking tot het onderhoud, de vervanging en de uitbreiding van de zonwering. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, de installatie, inspectie, onderhoud en vervangingswerkzaamheden van zonweringssystemen. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle werkzaamheden worden uitgevoerd in overeenstemming met de door de fabrikant vastgestelde specificaties, veiligheidsnormen en technische vereisten, en dat het werk voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Bij afwijkingen van de richtlijnen moet de opdrachtnemer vooraf schriftelijk goedkeuring vragen aan de Opdrachtgever, met een gedetailleerde uitleg van de voorgestelde wijzigingen en hun impact op de functionaliteit en garantie van de zonwering.
2.5	De Opdrachtnemer is verplicht bij het uitvoeren van werkzaamheden met betrekking tot de onderhoud, vervanging en uitbreiding van de zonwering te voldoen aan de eisen zoals gesteld in de NEN EN 13561. Dit betreft alle aspecten van installatie, onderhoud en vervanging, inclusief maar niet beperkt tot veiligheidseisen, structurele integriteit en windbestendigheid van de zonwering. De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de werkzaamheden voldoen aan de geldende normen en indien nodig de juiste certificaten of verklaringen van conformiteit te overleggen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is de meest actuele, op het moment van uitvoering geldende versie van de betreffende wet- en regelgeving en normen van toepassing.

3. Eisen met betrekking tot migratie en implementatie

3.1	De af te sluiten Overeenkomst gaat naar verwachting in op 1 januari 2027. TiU hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Inschrijver garandeert dat de door TiU gevraagde Prestaties vanaf 1 januari 2027 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd/ overgenomen.
3.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Overeenkomst binnen TiU. Opdrachtnemer verzekert TiU van een succesvolle start van de Dienstverlening. De implementatieperiode betreft de eerste twee maanden van de Overeenkomst.
3.3	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde Planon app en tablet voor de verslaglegging en conditiescore. Opdrachtnemer krijgt een duidelijk instructie over het gebruik van de app en opdrachtgever stelt de benodigde informatie beschikbaar vanuit de app voor het opstellen van de benodigde onderhoudsvoorstellen door opdrachtnemer.
3.4	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle informatie in de Planon app is geactualiseerd. Overige gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst van TiU in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan TiU ter beschikking gesteld.

3.5	Bij beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden, zal Opdrachtnemer: • Medewerking verlenen aan de informatieoverdracht aan de nieuwe contractpartij. • Zijn de geplande onderhoudswerkzaamheden afgerond. • Rapporteren welke projecten (storingsbehandeling, aanvullende onderhoudswerkzaamheden, kleine vervangingen) wel zijn opgestart, maar nog niet zijn afgehandeld. • Voor de niet afgehandelde projecten met de nieuwe partij afspraken maken over de afhandeling. • Een overzichtslijst verstrekken van alle lopende garantieverplichtingen voor uitgevoerd werk, vervangingen en dergelijke.
-----	---

4. Eisen met betrekking tot de Periodieke inspectie

4.1	Elke twee jaar voert de opdrachtnemer een volledige inspectie uit van alle binnen- en buitenzonweringssystemen.
4.2	Visuele inspectie van alle onderdelen: doeken, lamellen, geleiders, motoren, assen, bevestigingspunten, consoles, koorden, kettingen en bedieningsmechanismen.
4.3	Controle op veiligheid, functionaliteit, slijtage, corrosie, scheefstand, vervuiling en mechanische schade.
4.4	Inspectie van elektrische componenten, inclusief bekabeling, schakelaars, sensoren en besturingsunits.
4.5	Testen van de volledige werking: openen, sluiten, kantelen, automatische functies, wind- en zonregeling.

5. Eisen met betrekking tot preventief onderhoud

5.1	Preventief onderhoud wordt tijdens dezelfde ronde uitgevoerd als de inspectie.
5.2	Reiniging van geleiders, kappen, lamellen en zichtbare onderdelen. En verwijderen van lichte vervuiling die de werking belemmert.
5.3	Indien nodig smeren van bewegende delen volgens fabrikantvoorschriften.
5.4	Afstellen van eindposities, koorden, kettingen, veersystemen en motoren.
5.5	Aandraaien van bevestigingsmaterialen en controleren op structurele stabiliteit.
5.6	Controleren en updaten van software/instellingen van automatische systemen (indien van toepassing).

6. Eisen met betrekking tot correctief onderhoud

6.1	Opdrachtnemer dient tijdens de reguliere onderhoudsronde alle kleine reparaties kosteloos uit te voeren. Onder kleine reparaties worden ten minste verstaan: • Het vervangen van kleine onderdelen, zoals koorden, clips, eindkapjes, schroeven, pluggen en geleiders van beperkte lengte. • Het herstellen van lichte scheefstand of blokkades van de installatie. • Het verhelpen van eenvoudige elektrische storingen, zoals losse verbindingen of defecte schakelaars. • Het herstellen van lichte doekschade, voor zover dit mogelijk is zonder vervanging van het doek.
-----	---

	Deze werkzaamheden worden geacht inbegrepen te zijn in de onderhoudsronde en mogen niet afzonderlijk in rekening worden gebracht.
6.2	Opdrachtnemer dient werkzaamheden die niet als kleine reparatie worden beschouwd afzonderlijk aan de Opdrachtgever te offren. Onder deze werkzaamheden worden ten minste verstaan: • Het uitvoeren van grotere reparaties aan installaties of componenten. • Het vervangen van motoren. • Het vervangen van doeken. • Het vervangen van complete systemen of substantiële delen daarvan. Deze werkzaamheden worden niet geacht inbegrepen te zijn in de reguliere onderhoudsronde en mogen uitsluitend worden uitgevoerd na voorafgaande offerte en goedkeuring door de Opdrachtgever.

7. Eisen met betrekking tot materiaal

7.1	Alle toegepaste onderdelen voldoen aan de originele specificaties of zijn gelijkwaardig.
7.2	Alle toegepaste onderdelen zijn nieuw, ongebruikt en afkomstig van erkende leveranciers.
7.3	Opdrachtnemer houdt een minimale voorraad aan voor snelle interventies.

8. Eisen met betrekking tot de dienstverlening

8.1	Meldingen worden door de TiU facility servicedesk verwerkt en per mail verstrekt aan opdrachtnemer. Telefonisch contact met de Servicedesk TiU aangaande de meldingen is dagelijks mogelijk tussen 09:00-15:30.
8.2	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht rekening te houden met de werkprocessen van Tilburg Universiteit (TiU). Planning en uitvoering moeten daarbij afgestemd worden zodat het onderhoud kan plaatsvinden zonder lessen, tentamens, bedrijfsvoering, etc. te verstoren. Opdrachtnemer stelt een uitvoeringsplan op en biedt dit voor akkoord aan bij de TiU. Indien de bedrijfsvoering dit vereist, behoudt TiU zich het recht de Opdrachtnemer in het voorgestelde uitvoeringsplan wijzigingen door te laten voeren.
8.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang van de werkzaamheden niet wordt onderbroken door ziekte, vakantie of andere vormen van verhindering van personeel. Indien dergelijke situaties zich voordoen, neemt opdrachtnemer onmiddellijk de benodigde maatregelen om de continuïteit te waarborgen, bijvoorbeeld door het inzetten van vervangend personeel of het treffen van andere passende voorzieningen.
8.4	Wanneer de Opdrachtgever schriftelijk (per e-mail) om een offerte verzoekt, levert de Opdrachtnemer deze binnen twee werkweken aan. Deze offerte heeft een gestanddoening van minimaal 2 werkweken.

8.5	De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat grotere werkzaamheden die het onderwijs mogelijk verstoren binnen de 6 weken zomervakantie plaats dienen te vinden. De exacte planning van de onderhoudsronde wordt altijd in overleg met de TiU afgestemd, zodat eventuele specifieke wensen of beperkingen tijdig kunnen worden meegenomen.																												
8.6	De Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te houden aan de hieronder vastgestelde prioriteitenmatrix en oplostijd in uren en kantooruren deze consequent toe te passen bij het uitvoeren van alle werkzaamheden. Onder kantooruren wordt verstaan alle uren op werkdagen tussen 09:00-15:30. Afwijkingen van de prioriteitenmatrix zijn alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. <table border="1"><thead><tr><th>Prio</th><th>Impact</th><th>Responsetijd</th><th>Oplostijd</th></tr></thead><tbody><tr><td>Prio 1</td><td>Urgent</td><td>Direct bellen</td><td>4 uur</td></tr><tr><td>Prio 2</td><td>Hoog</td><td>2 kantooruren</td><td>8 kantooruren</td></tr><tr><td>Prio 3</td><td>Normaal</td><td>8 kantooruren</td><td>40 kantooruren</td></tr><tr><td>Prio 4</td><td>Laag</td><td>16 kantooruren</td><td>80 kantooruren</td></tr><tr><td>Prio 5</td><td>Te plannen</td><td>16 kantooruren</td><td>80 kantooruren</td></tr><tr><td>Prio 6</td><td>Gepland</td><td>5 werkdagen</td><td>Gepland</td></tr></tbody></table> • Prio 1 – Urgent Zonwering die zorgt voor een gevaarlijke situatie. Bijvoorbeeld in het geval van buitenzonwering doordat deze dreigt te vallen vanaf hoogte. • Prio 2 – Hoog Zonwering die volledig defect is in ruimtes waar tentamens, examens of andere kritieke activiteiten plaatsvinden en directe hinder ontstaat door extreme hitte of lichtinval. • Prio 3 – Normaal Defecte zonwering in gebruiksruidtes waar hinder ontstaat, maar alternatieven (bijvoorbeeld andere ruimtes of voorzieningen) beschikbaar zijn. • Prio 4 – Laag Gedeeltelijk werkende zonwering die enige overlast veroorzaakt, maar waarbij het probleem niet direct urgent is en/of er voldoende werkbare alternatieven zijn. • Prio 5 – Te plannen Routinezaken zoals onderhoud of niet-urgente herstelwerkzaamheden, of defecten zonder directe impact op dagelijkse activiteiten. • Prio 6 – Gepland Gepland onderhoud, uitbreidingen of vervangingswerkzaamheden, uitgevoerd volgens een vooraf overeengekomen planning. Opdrachtgever bepaald ten alle tijden wat de prioriteit is. Bij het melden van storingen wordt de prioriteit door Opdrachtgever aangegeven.	Prio	Impact	Responsetijd	Oplostijd	Prio 1	Urgent	Direct bellen	4 uur	Prio 2	Hoog	2 kantooruren	8 kantooruren	Prio 3	Normaal	8 kantooruren	40 kantooruren	Prio 4	Laag	16 kantooruren	80 kantooruren	Prio 5	Te plannen	16 kantooruren	80 kantooruren	Prio 6	Gepland	5 werkdagen	Gepland
Prio	Impact	Responsetijd	Oplostijd																										
Prio 1	Urgent	Direct bellen	4 uur																										
Prio 2	Hoog	2 kantooruren	8 kantooruren																										
Prio 3	Normaal	8 kantooruren	40 kantooruren																										
Prio 4	Laag	16 kantooruren	80 kantooruren																										
Prio 5	Te plannen	16 kantooruren	80 kantooruren																										
Prio 6	Gepland	5 werkdagen	Gepland																										

8.7	De Opdrachtnemer dient te allen tijde inzichtelijk te maken welk onderhoud is uitgevoerd. Alle onderhoudswerkzaamheden dienen gedocumenteerd te worden en vastgelegd in de Planon app. Hierbij moet gebruik worden gemaakt van de 6-puntschaal van de NEN 2767 voor het vastleggen van de technische conditie van de zonwering: 1. Zeer goed: Geen gebreken. 2. Goed: Lichte gebreken zonder functionele beperkingen 3. Redelijk: Enkele gebreken met beperkte functionele beperkingen. 4. Matig: Meerdere gebreken met duidelijke functionele beperkingen. 5. Slecht: Ernstige gebreken die leiden tot (bijna) uitval van functionaliteit. 6. Zeer slecht: Volledige uitval van functionaliteit. De Opdrachtnemer dient: • Voor ieder geconstateerd gebrek een passende onderhouds- of herstelmaatregel te beschrijven, gekoppeld aan de prioriteitenmatrix. • Bij een conditiescore van 4 of hoger op de NEN 2767-schaal een voorstel voor herstel of vervanging op te nemen. Alle onderhoudswerkzaamheden moeten in overleg met de contractmanager/beheerder worden afgestemd en gedocumenteerd.
-----	--

9. Eisen met betrekking tot onderhoudscondities

9.1	Er mogen geen gebreken voorkomen die afbreuk doen aan de functionaliteit van de zonwering en veiligheid in en om de gebouwen. Geringe gebreken die geen afbreuk doen aan de functionaliteit en veiligheid mogen na goedkeuring van opdrachtgever voorkomen.
9.2	Indien Onderhoud aan installatie c.q. onderdelen niet kan worden uitgevoerd doordat er geen onderdelen leverbaar zijn moet Opdrachtnemer TiU hiervan direct op de hoogte stellen. Opdrachtnemer zal direct een passende oplossing aan TiU bieden. Dit kan in eerste instantie een tijdelijke oplossing zijn, voordat het structureel wordt opgelost.

10. Eisen met betrekking tot conditiemeting en prognose

10.1	De contractant voert zelf de conditiemeting uit en maakt een prognose van het verwachte onderhoud, waarin activiteiten, kosten en tijd worden meegenomen. Deze conditiemeting vindt plaats op basis van de NEN 2767-methode en wordt vastgelegd in een prognose. De prognose wordt jaarlijks opgesteld of geactualiseerd en moet uiterlijk in de maand April aan TiU worden verstrekt. In overleg met TiU wordt vervolgens de definitieve planning vastgesteld. De conditiemeting volgens de NEN 2767-methode dient ten minste de volgende elementen te bevatten: 1. Algemene omschrijving van de installatie: Type zonwering, locatie, en gebruik. 2. Conditieclassificatie: Een beoordeling van de technische staat van de zonwering op basis van de NEN 2767-codering (1 t/m 6). 3. Onderhoudsbehoefte: Specifieke onderhoudsmaatregelen per onderdeel of systeem, inclusief benodigde reparaties. 4. Restwaarde: De verwachte levensduur van de zonwering of onderdelen en de resterende waarde op basis van de conditie.
------	---

	5. Prioritering van onderhoud: Aanbevelingen voor het onderhoud op korte, middellange en lange termijn. 6. Kostenraming: Een raming van de kosten voor het onderhoud en de reparaties op basis van de conditiemeting. 7. Tijdschema: Een indicatie van de benodigde tijd voor uitvoering van het onderhoud en de geplande activiteiten. 8. Risicoanalyse: Een beoordeling van de risico's van het niet uitvoeren van het aanbevolen onderhoud of de gevolgen van vertragingen. Deze lijst is limitatief en niet uitsluitend, wat betekent dat de genoemde elementen minimaal in de rapportage moeten worden opgenomen, maar de opdrachtnemer is vrij om aanvullende elementen toe te voegen die relevant kunnen zijn voor een volledige en gedegen conditiemeting.
10.2	De prognose wordt opgesteld in Excel. Hierbij wordt de analyse vereenvoudigd door de mogelijkheid om te filteren en te sorteren. In de prognose worden alle activiteiten opgenomen die nodig zijn om de zonwering minimaal in de vereiste conditie te houden. Deze prognose dient tevens als basis voor het opstellen van de meerjaren onderhoudsverwachting.

11. Eisen met betrekking tot storingen

11.1	Hoewel met dit preventief onderhoud gestreefd wordt naar een zo klein mogelijke kans op storingen aan de zonwering, zullen storingen altijd voorkomen. Na melding van een storing dient Contractant, binnen de genoemde responsetijd, een vakkundig persoon op de locatie aanwezig te hebben teneinde een aanvang te nemen met het lokaliseren en opheffen van de storing, al dan niet in de vorm van een tijdelijke oplossing. In dit kader wordt onder 'vakkundig' verstaan dat betreffende functionaris voldoende vaktechnisch is opgeleid, indien van toepassing gecertificeerd, en voldoende geëquipeerd is om storingen te kunnen verhelpen
11.2	De storingen worden conform het storingsprotocol met prioriteitsmeldingen door de inschrijver opgelost, zie de prioriteitenmatrix in eis 8
11.3	Indien werkzaamheden naar aanleiding van een storing buiten de reguliere kantooruren worden uitgevoerd, mag de Opdrachtnemer de volgende toeslagen op het overeengekomen uurtarief in rekening brengen: • 25% toeslag voor werkzaamheden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag buiten de reguliere kantooruren; • 100% toeslag voor werkzaamheden uitgevoerd op zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen.

12. Eisen met betrekking tot garantie

12.1	Deze garantie is van toepassing op alle onderdelen van de zonwering, inclusief maar niet beperkt tot doeken, mechanische componenten, en elektrische systemen. Ook vervangen of gerepareerde onderdelen vallen onder de garantievoorwaarden.
12.2	Op vervangen of gerepareerde onderdelen gaat een nieuwe garantietermijn in van twee (2) jaar vanaf de datum van vervanging of reparatie
12.3	Alle herstelwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met materialen van minimaal gelijkwaardige kwaliteit en conform de overeengekomen specificaties.

12.4	Opdrachtnemer garandeert dat gerepareerde of vervangen onderdelen volledig functioneren en geschikt zijn voor het overeengekomen gebruik.
12.5	De garantie blijft onverminderd van kracht indien preventief onderhoud wordt uitgevoerd conform de overeengekomen onderhoudsvoorwaarden.
12.6	Opdrachtnemer wordt geconsulteerd bij grote vervangingen buiten contract en is bereid garantieonderhoud over te nemen, uit te voeren of te coördineren in samenspraak met TiU.

13. Eisen met betrekking tot naleverbaarheid en technische levensduur

13.1	De Opdrachtnemer dient de beschikbaarheid van reserveonderdelen en accessoires gedurende een minimale periode van 10 jaar na levering van de zonwering te garanderen van nieuw geplaatste zonwering. Dit houdt in dat alle noodzakelijke onderdelen voor het onderhoud, vervanging of reparatie van de zonwering gedurende deze periode beschikbaar moeten zijn, en dat de kosten van reserveonderdelen en arbeidskosten binnen de levensduur van het product duidelijk worden vastgesteld.
13.2	De zonwering en bijbehorende systemen moeten een minimale technische levensduur van 10 jaar hebben. Dit dient te worden aangetoond door middel van fabrikantsgaranties, testen of relevante certificaten.

14. Eisen aan communicatie en managementinformatie

14.1	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor TiU fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Overeenkomst.
14.2	Opdrachtnemer informeert TiU tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met TiU en de gemaakte afspraken. TiU behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van TiU, niet goed verloopt.
14.3	Ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en TiU. 4 maal per jaar vindt er operationeel overleg plaats tussen de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de contactpersonen van TiU. Tijdens 1 van deze overlegmomenten zal gecombineerd worden met het tactisch/ strategisch overleg. Operationeel overleg ijdens het operationeel overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Beoordeling van de kwaliteit van de Prestaties van de in de voorafgaande maand afgeronde Opdrachten; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende Opdrachten; • Veiligheid; • Planning/ voortgang onderhoud; • Contractmutaties en contractkosten.

	Van het operationeel overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het operationeel overleg digitaal aan de contactpersonen van TiU wordt verstrekt. Tactisch / Strategisch overleg Tijdens dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Managementrapportage; • Bijdrage aan duurzaamheid, monitoren doelstellingen. • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken. • Evalueren van de geleverde Prestaties; • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie / kostenverlaging; • Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode / contractjaar; • Veranderingen in de organisatie, zowel bij TiU als bij Opdrachtnemer; • Optie tot verlenging van de Overeenkomst; • Toekomstvisie dienstverlening; • Bijdrage aan duurzaamheid, monitoren doelstellingen. De verslaglegging is aan Opdrachtnemer en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan TiU.
14.4	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij TiU.

15. Kwaliteitseisen

15.1	Opdrachtnemer verzamelt ieder kwartaal tijdig de benodigde managementinformatie en verzendt deze naar de contactpersoon van TiU. Samenvattend omvat de managementinformatie zowel operationele rapportages, strategische evaluaties, periodieke voortgangsrapportages, als gedetailleerde documentatie van de kwaliteit en voortgang van de dienstverlening en onderhoudswerkzaamheden. Het doel is om transparantie en verantwoording te waarborgen, zowel op kortere termijn (operationele overleggen) als op langere termijn (strategische en jaarlijkse evaluaties).
15.2	Opdrachtnemer is verplicht om de uitgevraagde kwaliteit te behalen en indien mogelijk continu te verbeteren
15.3	Opdrachtnemer volgt de voor TiU relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor TiU. Daarbij is het noodzakelijk TiU tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor TiU. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid.

16. Eisen met betrekking tot duurzaamheid

16.1	TiU hecht veel waarde aan het juist afvoeren van de verschillende afvalstromen. TiU heeft hiervoor verschillende afvalstromen ingericht waarvan Opdrachtnemer gebruik dient te maken tijdens het uitvoeren van de opdracht. Opdrachtnemer draagt zorg voor het scheiden van de afvalstoffen en het deponeren in de juiste containers ter beschikking gesteld door de TiU. Opdrachtnemer kan derhalve geen kosten in rekening brengen voor het afvoeren van afvalstoffen.
16.2	Opdrachtnemer zal, indien noodzakelijk en ter plaatse aanwezig, gebruik mogen maken van energie, water, specifiek voor de uitvoering van haar werkzaamheden. Opdrachtnemer zal daarbij toezicht uitoefenen op het zuinige gebruik en voorts op de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen en/of voorschriften. In het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparatuur. Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de werkzaamheden middelen, gereedschappen, machines en dergelijke te gebruiken die niet schadelijk zijn voor de gezondheid, materialen en milieu

17. Eisen ten aanzien van facturering

17.1	Facturatie vindt plaats door middel van één elektronische factuur per geleverde bestelling via PEPPOL, of in UBL 2.1 versie in .xml met maximaal 1 factuur per bestand. De factuur dient gestuurd te worden naar e-invoices@tilburguniversity.edu .
17.2	Op de factuur dient vermeld te worden: a. Proactis ordernummer. b. Budgetcode/naam besteller c. Contractnummer d. Geleverde Diensten e. Contactpersoon Tilburg University Indien van toepassing, Tilburg University's BTW nummer (NL002791250B01)
17.3	Als een ordernummer bestaat uit meerdere regels, dient in de factuur elke regel separaat te worden opgenomen.
17.4	Betaling door Opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.
17.5	De factuur dient te voldoen aan de wettelijke gestelde eisen en moet worden voorzien van elementen genoemd in de hiervoor opgenomen eis 17.2. Facturen zonder deze kenmerken worden geretourneerd.