

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.

Algemene eisen dienstverlening	
1.	<u>Materieel (gereedschappen en hulpmiddelen)</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor alle benodigd goedgekeurd materieel dat voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
2.	<u>Offertetraject</u> Opdrachtnemer stelt kosteloos offertes op met uitzondering van externe onderzoekskosten
3.	<u>Inhoud offerte</u> Een offerte bestaat uit de volgende elementen: • Producten gespecificeerd in liftinstallaties en elektronica; • Arbeid gespecificeerd in uren, uurtarief, voorbereidingskosten/projectkosten, kosten voor plaatsen en overige onderdelen.
4.	<u>Merkonafhankelijk</u> Opdrachtnemervoert merkonafhankelijk onderhoud en reparaties uit. Opdrachtnemer neemt het service en onderhoud van de (nieuw) geïnstalleerde systemen (van andere leveranciers/merken) volledig over en voert het service en onderhoud altijd uit overeenkomstig de onderhoudsvorschriften van de fabrikant.
5.	<u>Afstemming met derden</u> Opdrachtnemer neemt proactief contact op met opdrachtgever als er voor de uitvoering van de werkzaamheden afstemming nodig is met derde partijen.
6.	<u>Garantiebepalingen</u> Als opdrachtgever in het bezit is van garantiebepalingen waarin de clausule is opgenomen dat bij onderhoud door derden de garantie vervalt, neemt opdrachtnemer deze garantiebepalingen over op niet minder gunstige voorwaarden als door de oorspronkelijke garantsteller zijn afgegeven.
7.	<u>Garantie</u> Opdrachtnemer geeft minimaal 1 jaar garantie op de plaatsing van de liftinstallaties. Opdrachtnemer geeft minimaal 5 jaar garantie op materiaal en/of fabricagefouten.
8.	<u>Restmateriaal/verpakkingsmateriaal</u> Opdrachtnemer voert aanwezig rest- en verpakkingsmateriaal kosteloos af.
9.	<u>Onderhoud</u> Opdrachtnemer onderhoudt liften van opdrachtgever conform voorschriften van de fabrikant.
10.	<u>Digitaal en fysiek logboek</u> • Opdrachtnemer stelt een portal beschikbaar waar opdrachtgever per locatie en liftnummer inzichtelijk heeft: aantal inspecties, keuringsrapportages, onderdelenrapportages, logboek. • Opdrachtnemer houdt het fysieke logboek op de locaties up to date.
11.	<u>Spreek-luisterverbinding en SIM</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledig functionerende spreek-luisterverbinding in alle liftinstallaties, inclusief de benodigde connectiviteit (SIM/telecomvoorziening), waarbij aan de volgende eisen wordt voldaan: • 24/7 operationele beschikbaarheid spreek-luisterverbinding • De verbinding moet rechtstreeks gekoppeld zijn aan een bemande alarmcentrale. • Opdrachtnemer levert en beheert de SIM-kaart(en) inclusief abonnement(en). • Actieve monitoring van de werking van de spreek-luisterverbinding. • Opdrachtnemer signaleert storingen in verbinding of SIM proactief en lost storingen binnen 24 uur op. • Bij contractbeëindiging is de voorziening overdraagbaar zijn zonder verlies van functionaliteit.

Keuring liftinstallaties	
12.	Eenmaal per jaar worden alle liften in opdracht van de clusters gekeurd door een EU-conformiteitsbeoordelingsinstantie. Opdrachtnemer is aanwezig bij deze keuring.
13.	Op basis van het rapport van de EU-conformiteitsbeoordelingsinstantie voert opdrachtnemer zijn werkzaamheden uit. Enkel de werkzaamheden opgenomen in het rapport worden uitgevoerd.
14.	Wanneer opdrachtnemer de opdracht niet kan uitvoeren, levert opdrachtnemer een niet-leververklaring aan. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opdracht bij een andere partij af te nemen.

Preventief onderhoud	
15.	Het preventief onderhoud omvat tenminste: • Elektronische inspectie (NEN-3140) • (na)stellen t.b.v. omtrekspeling • nazien en indien noodzakelijk corrigeren van • de afstelling (zowel mechanisch als elektrisch) van de deurautomaat, ophangingen besturing • controle van de algehele werking van deuren en deurautomaten • nazien en indien nodig vervanging sluitrubbers • testen van afsluitbaarheid • controle op het correct functioneren van diverse functies zoals • elektrisch slot, sluischakeling, zomer- en winterstand, noodstroomvoorziening e.d. • controle op het correct functioneren van de aanwezige bedieningselementen zoals radarmelders, drukknoppen, sleutelschakelaars • controle op het correct functioneren van de aanwezige beveiligingsvoorzieningen zoals fotocellen, objectmelders, keuzeschakelaars e.d. • inspectie van de deurvleugels van de installatie, inclusief beglazing, scharnieren e.d. en waar mogelijk en noodzakelijk het verhelpen van aangetroffen eenvoudige mechanische onvolkomenheden • inspectie, reiniging, afstellen, testen en onderhouden van het geïntegreerde of afzonderlijk aangebrachte luchtgordijn zodat dat de veilige werking, functionaliteit en afstemming tussen deur en luchtgordijn gewaarborgd blijven. • leveren en vervangen van klein materiaal (smeermiddelen, zekeringen, reinigingsmiddelen, bevestigingsmateriaal, corrosie bestrijdingsmiddelen (verf en lak), etc.). • Reinigen en zo nodig smeren van bewegende onderdelen van de automatische schuif- en draaideuren • controle volgens veiligheidsnorm EN16005 • leveren en plaatsen keuringssticker • Conditiemeting conform NEN 2767 na uitvoering van het planmatig onderhoud (t.b.v. MJOP) (eenmaal tijdens de nulmeting en eenmaal tijdens de herinspectie in het derde jaar van de overeenkomst) • Indien nodig aan advies t.a.v. (vervolg)onderhoud
16.	<u>Planning</u> • Opdrachtnemer voert het preventieve onderhoud uit aan de hand van het MJOP van de opdrachtgever waarvoor opdrachtnemer jaarlijks, aan het eind van het jaar, een overzicht aanlevert voor het aankomende jaar. • Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan het preventief onderhoud een planning op en stemt deze af met opdrachtgever. In de planning staan de betreffende locaties genoemd, de uit te voeren werkzaamheden en de geplande data.
17.	<u>Uitvoering preventief onderhoud</u> Opdrachtnemer voert het preventief onderhoud uit op werkdagen tussen 07.00 uur en 17.00 uur op afspraak. Opdrachtnemer voert planbaar onderhoud dat overlast veroorzaakt zoveel mogelijk buiten onderwijsperiodes uit.

18.	<u>Inspectierapport preventief onderhoud</u> Binnen 10 werkdagen na uitvoering van het preventief onderhoud overlegt opdrachtnemer een (digitaal) inspectierapport aan opdrachtgever. In het inspectierapport staan tenminste de geïnspecteerde en uitgevoerde werkzaamheden en het eventuele advies van opdrachtnemer. Wanneer het een advies betreft waarvoor een offerte nodig is, is deze direct bijgesloten. Opdrachtnemer meldt urgente (veiligheids) issues direct bij constateren.
-----	---

Correctief onderhoud	
19.	<u>Correctief onderhoud</u> Onder correctief onderhoud wordt verstaan de reparatie van schade of defecten die naar aanleiding van het preventief onderhoud, een keuring of inspectie aan de liftinstallaties aan het licht zijn gekomen. Opdrachtnemer voert deze reparatie indien nodig en mogelijk direct uit, wanneer de kosten maximaal € 1.500,- incl. btw zijn. Als de kosten hoger zijn dan € 1.500,- incl. btw geeft de contactpersoon opdrachtgever akkoord of vraagt opdrachtgever de opdrachtnemer gevraagd hiervoor een offerte aan te bieden. Opdrachtnemer onderbouwt vervangingen in de rapportage en factureert deze apart.
20.	<u>Uitvoering correctief onderhoud</u> Correctief (mechanisch en/of elektrisch) onderhoud aan liftinstallaties – waarbij de lift in gebruik is en blijft – vindt plaats binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking. Als het in verband met de levering/bestelling van materialen niet mogelijk/haalbaar is, bepaalt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever een nadere reparatietermijn en/of brengt opdrachtnemer een tijdelijke voorziening aan.
21.	<u>Kleine verbruiksmaterialen</u> Opdrachtnemer brengt kleine verbruiksmaterialen, zoals slijtbusjes, bouten, moeren, smeermiddelen, ringen, etc., niet afzonderlijk in rekening. Deze vallen onder het tarief voor correctief onderhoud.
22.	<u>Reparaties < € 1.500,- incl. btw</u> Verbruiksmaterialen en onderdelen die niet onder het tarief voor correctief onderhoud vallen kunnen tot een bedrag van maximaal € 1.500,- incl. btw per toegangspoort door opdrachtnemer vervangen worden. Opdrachtnemer maakt deze apart inzichtelijk op de factuur. Reparaties boven de € 1.500,- incl. btw kunnen alleen plaatsvinden na overleg met en toestemming van opdrachtgever.
23.	<u>Herhaling correctief onderhoud</u> Opdrachtnemer lost correctief onderhoud adequaat op. Als correctief onderhoud zich herhaalt doordat eerdere werkzaamheden niet correct zijn uitgevoerd, is het meerwerk niet in rekening te brengen bij opdrachtgever.

Algemeen	
24.	<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.
25.	<u>Dienstverlening en kwaliteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat hij de producten en dienstverlening levert conform alle gestelde eisen en toezeggingen in de antwoorden op de open vragen. Opdrachtnemer houdt rekening met het werken in een onderwijsomgeving
26.	<u>Duurzaamheid</u> De opdrachtnemer voert de opdracht uit overeenkomstig de uitgangspunten van duurzaam ondernemen en milieumanagement. Gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikt de opdrachtnemer over een geldig ISO 14001-certificaat óf over een aantoonbaar en actueel duurzaamheidshandboek waarin ten minste het duurzaamheids- en milieubeleid, de doelstellingen, maatregelen, verantwoordelijkheden en werkinstructies zijn vastgelegd.
27.	<u>Relevante ontwikkelingen</u> Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing en contractmanagementproces.

28.	<u>Personeel</u> Het door opdrachtnemer in te zetten personeel: • is voldoende opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening. • beheerst de Nederlandse taal voldoende voor een veilige en correcte uitvoering van de opdracht. • beschikt over een VCA-certificaat en draagt duidelijk herkenbare bedrijfskleding. • 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 werkbond (digitaal) aftekenen waarbij de naam van de ondertekenaar duidelijk zichtbaar is. 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.
29.	<u>Wet- en Regelgeving</u> Opdrachtnemer houdt zich aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving zoals de NEN-EN-81-serie) en Warenwetbesluit liften 2016.
30.	<u>Contractmanagement methode</u> Opdrachtgever gebruikt de CATS CM methode voor contractmanagement. Opdrachtnemer is bekend met deze methode en conformeert zich aan de uitvoering hiervan door de opdrachtgever.
31.	<u>Social return</u> Opdrachtgever wenst minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen opdrachtgever en de dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen. Deze bijdrage maakt onderdeel uit van de KPI's.
32.	<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. Binnen 30 dagen na beoordeling door de opdrachtgever wordt het exitplan door opdrachtnemer na akkoord opdrachtgever definitief vastgesteld.

Implementatie	
33.	<u>Opstellen Service Level Agreement (SLA)</u> Opdrachtnemer levert binnen 4 weken na contractstart een SLA aan met minimaal: • Reactie- response- en hersteltijden • KPI's • meetmethoden • rapportagevorm • correctiemechanismen. Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.
34.	<u>Opstellen Dossier Financiële Afspraken (DFA)</u> Opdrachtnemer stelt in afstemming met opdrachtgever binnen 4 weken een beknopt DFA op met daarin minimaal: • financiële scope • prijsafspraken • indexatie • meer- en minderwerk • facturatie en betaling Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.

35.	<u>Opstellen Dossier Afspraken en Procedures (DAP)</u> Opdrachtnemer stelt, in afstemming met opdrachtgever, binnen 4 weken na startoverleg een DAP op, met daarin minimaal: • overlegstructuur • communicatielijnen/matrix • escalatieprocedure op operationeel niveau, tactisch en strategisch niveau • documentbeheer • wijzigingsproces • overzicht van rollen en functionarissen (volgens de Cats cm methodiek) • overzicht van de te leveren rapportages, inclusief frequentie, inhoud en format. Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.
-----	--

Service level afspraken																					
36.	<u>Klantenservice/Service desk</u> Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalig servicepunt met kennis van de materie voor het doen van meldingen zoals vragen, klachten, defecten, storingen en reparatieverzoeken). Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren van 08.00 tot 17.30 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar. Daarnaast beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar opdrachtgever meldingen kan doen en realtime kan inzien.																				
37.	<u>Storingsdienst</u> Opdrachtnemer heeft een 24/7 uurs storingsdienst ingericht met een telefonische bereikbaarheid.																				
38.	<u>Definities reactie/respons/oplostijden</u> Opdrachtgever hanteert de volgende definities: • Reactietijd: de tijd van terugkoppeling door opdrachtnemer aan opdrachtgever dat de melding is gezien en in behandeling is genomen en er een oplossingsrichting is voorgesteld. • Responstijd: het tijdsverloop tussen de melding aan opdrachtnemer en het ter plaatse zijn van een monteur van opdrachtnemer/inhoudelijke behandeling van de melding. • Oplostijd: hoeveelheid tijd die nodig is om iets te repareren dat defect is of slecht functioneert, inclusief het afmelden van de storing.																				
39.	<u>Storingsmelding</u> Opdrachtgever verstaat hieronder een reparatie of het verhelpen van een storing aan een liftinstallatie. Opdrachtgever geeft storingsmeldingen telefonisch door. Hierbij maakt opdrachtgever onderscheidt in verschillende storingscategorieën.																				
40.	<u>Storingscategorieën</u> Opdrachtgever hanteert de volgende storingscategorieën: • Urgent: Brand of opsluiting • Hoog: Stilstand • Normaal: Verstoring, geen stilstand • Laag: Vreemd geluid, geen stilstand																				
41.	<u>Reactie-, respons- en hersteltijden</u> Voor storingen gelden de volgende prioriteiten, respons- en hersteltijden: <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Procesdoorgang</th><th>Reactietijd</th><th>Responstijd</th><th>Oplostijd</th></tr><tr><td>Laag</td><td>Mogelijk</td><td>2 werkuur</td><td>2 werkdagen</td><td>5 werkdagen</td></tr><tr><td>Normaal</td><td>Verstoord</td><td>1 uur</td><td>< 1 werkdag</td><td>1 werkdag</td></tr><tr><td>Hoog/urgent</td><td>Onmogelijk</td><td>Direct na melding</td><td>1 werkuur</td><td>4 uur</td></tr></table>	Prioriteit	Procesdoorgang	Reactietijd	Responstijd	Oplostijd	Laag	Mogelijk	2 werkuur	2 werkdagen	5 werkdagen	Normaal	Verstoord	1 uur	< 1 werkdag	1 werkdag	Hoog/urgent	Onmogelijk	Direct na melding	1 werkuur	4 uur
Prioriteit	Procesdoorgang	Reactietijd	Responstijd	Oplostijd																	
Laag	Mogelijk	2 werkuur	2 werkdagen	5 werkdagen																	
Normaal	Verstoord	1 uur	< 1 werkdag	1 werkdag																	
Hoog/urgent	Onmogelijk	Direct na melding	1 werkuur	4 uur																	
42.	<u>Urgente storing</u> In geval van een urgente storing (gebruikers zitten vast in lift) is de opdrachtnemer vrij om een gecertificeerde derde partij in te schakelen om gebruikers z.s.m. uit de lift te bevrijden.																				
43.	<u>Response- en hersteltijden overige meldingen</u> • Responstijd na melding: binnen 4 werkuren • Vragen (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie. • Klachten (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie inclusief een oplostermijn.																				

44.	<u>Workarounds/alternatieven</u> Als opdrachtnemer bij een hoge prioriteit de hersteltijd niet haalt, organiseert opdrachtnemer binnen vier (4) uur daarna een workaround.
45.	<u>Prioriteitsbepaling</u> Opdrachtgever bepaalt in alle redelijkheid de prioriteit.
46.	<u>Storingsrapportage</u> Na storingen levert opdrachtnemer een storingsrapportage (werkbond).
47.	<u>Managementrapportages</u> Eenmaal per kwartaal (einde kwartaal) levert opdrachtnemer een managementrapportage aan met daarin de volgende gegevens: • 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). • Overzicht van reparaties buiten garantie (omschrijving reparatie, kosten, aanmelder).
48.	<u>Rapportage strategisch overleg</u> Opdrachtnemer stelt jaarlijks een strategisch rapport samen. Dit rapport bevat minimaal: • Opdrachtnemer's visie op mogelijke contractverbeteringen • Aanbevelingen om de duurzaamheid te verhogen • Duurzaamheid en Social Return
49.	<u>Operationele rapportage</u> Opdrachtnemer stelt maandelijks operationele rapportages samen. Dit bevat minimaal de onderstaande rapportages: • Overzicht meldingen en klachten • Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerde reparaties en onderhoud • Status KPI's In de DAP zijn de eisen betreft bovenstaande rapportages verder uitgewerkt.
50.	<u>Aanvullende rapportages</u> Als opdrachtgever aanvullende rapportages wenst te ontvangen, werkt opdrachtnemer hier proactief en welwillend aan mee zonder extra kosten in rekening te brengen.
51.	<u>Evaluatie</u> 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).

Kritische Prestatie Indicatoren	
52.	<u>KPI's</u> Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van 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. In de bijlage zijn de KPI's opgenomen die betrekking hebben op deze overeenkomst. 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.

53.	<u>Verantwoordelijkheid monitoren</u> 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.																
54.	<u>KPI-set en Kern KPI's</u> Opdrachtgever stelt de KPI-set vast en kan daaruit een beperkt aantal KPI's aanwijzen als Kern-KPI. Kern-KPI's zijn KPI's waarop gedurende een bepaalde periode extra sturing en focus gewenst is. Een Kern-KPI is tijdelijk van aard en kan gedurende de contractperiode wijzigen bijvoorbeeld op basis van: • risico's • organisatiedoelen • wet- en regelgeving • prestatietrends Opdrachtgever kan de Kern-KPI's maximaal eenmaal per kalenderjaar aanpassen. Opdrachtgever kondigt wijzigingen minimaal één maand vooraf schriftelijk aan.																
55.	<u>Prestatiewaardering KPI's</u> Voor KPI's geldt onderstaande beoordelingsmethodiek: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Score</th><th>Prestatie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>>10% onder norm</td></tr> <tr> <td>2</td><td>0% tot 10% onder norm</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Op norm tot 10% boven norm</td></tr> </tbody> </table> Voorbeeld: Norm: 80% binnen 8 uur opgelost <table border="1"> <thead> <tr> <th>Score</th><th>Resultaat</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td><72%</td></tr> <tr> <td>2</td><td>72% – 79%</td></tr> <tr> <td>3</td><td>80% – 100%</td></tr> </tbody> </table>	Score	Prestatie	1	>10% onder norm	2	0% tot 10% onder norm	3	Op norm tot 10% boven norm	Score	Resultaat	1	<72%	2	72% – 79%	3	80% – 100%
Score	Prestatie																
1	>10% onder norm																
2	0% tot 10% onder norm																
3	Op norm tot 10% boven norm																
Score	Resultaat																
1	<72%																
2	72% – 79%																
3	80% – 100%																
56.	<u>Score consequenties Kern-KPI's</u> De consequenties zijn gericht op herstel en verbetering en worden proportioneel toegepast. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Score</th><th>Consequentie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen een verbeterplan in en voert dit binnen afgesproken termijn uit.</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Opdrachtnemer analyseert oorzaak en neemt corrigerende maatregelen. Na 3 rapportages of uiterlijk na 6 maanden zelfde verplichting als bij score 1.</td></tr> <tr> <td>3</td><td>KPI voldoet aan de norm. Geen aanvullende maatregelen.</td></tr> </tbody> </table> Alleen bij herhaald onvoldoende presteren Pas wanneer een Kern-KPI: • twee opeenvolgende meetperioden score 1 behaalt, - of • drie meetperioden binnen 12 maanden score 1 of 2 behaalt, kan opdrachtgever een financiële consequentie toepassen van maximaal 5% van de factuurwaarde die betrekking heeft op de betreffende dienstverlening.	Score	Consequentie	1	Opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen een verbeterplan in en voert dit binnen afgesproken termijn uit.	2	Opdrachtnemer analyseert oorzaak en neemt corrigerende maatregelen. Na 3 rapportages of uiterlijk na 6 maanden zelfde verplichting als bij score 1.	3	KPI voldoet aan de norm. Geen aanvullende maatregelen.								
Score	Consequentie																
1	Opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen een verbeterplan in en voert dit binnen afgesproken termijn uit.																
2	Opdrachtnemer analyseert oorzaak en neemt corrigerende maatregelen. Na 3 rapportages of uiterlijk na 6 maanden zelfde verplichting als bij score 1.																
3	KPI voldoet aan de norm. Geen aanvullende maatregelen.																
57.	<u>Score consequenties niet- Kern KPI's</u> 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.																

Dossier Financiële afspraken (DFA)	
58.	<u>Prijzen en kosten</u> 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.
59.	<u>Indexatie</u> Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in januari 2028 kan prijsindexatie plaatsvinden. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de dienstenprijzen (DPI), (2021=100), van het derde kwartaal van het voorafgaande jaar uitgegeven door het CBS. Opdrachtnemer maakt indexeringen 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar aan opdrachtgever. Doorvoering vindt plaats na goedkeuring van opdrachtgever. De jaarlijkse prijsstijging bedraagt maximaal 5%. Indien de jaarmutatie negatief is, wordt deze negatieve indexatie eveneens op de overeengekomen prijzen toegepast. Indien het CBS de genoemde index vervangt of beëindigt, wordt de meest vergelijkbare opvolgende index toegepast.
60.	<u>Meer en minder werk</u> De opdrachtnemer meldt elk voorgenomen meer- of minderwerk schriftelijk binnen 5 werkdagen na constatering, inclusief omschrijving, onderbouwing, kostenimpact en planningseffecten. Uitvoering vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever.
61.	<u>Financiële Rapportage</u> Opdrachtnemer stelt per kwartaal een financieel rapport samen. Na gunning vindt afstemming plaats over de inhoud van de rapportage.
62.	<u>Facturatietermijnen</u> Facturatie geschiedt per maand achteraf. De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
63.	<u>Facturatiemethode</u> Facturatie geschiedt digitaal in pdf (één factuur per email)/via Peppol (XML). Opdrachtnemer stuurt facturen per email naar: inkoopfacturen@mborijnland.nl. Adressering: mboRijnland t.a.v. afd. crediteuren, Groen van Prinsterersingel 52, 2805 TE Gouda
64.	<u>Inhoud factuur</u> De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • Factuurnummer • PO nummer en/of POC nummer • factuurdatum • naam van de besteller; • onderwijslocatie; • datum opdracht; • benaming en aantal geleverde zaken; • totaalprijs; • btw. • Bijlagen en bewijsstukken bij factuur (werkbbon, rapportage o.i.d.)

Dossier Afspraken en procedures (DAP)	
65.	<u>Vast contactpersoon</u> 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.
66.	<u>Communicatiematrix</u> Contacten op diverse niveaus worden vastgelegd in een communicatiematrix.

67.	<u>Overlegstructuur</u> Opdrachtnemer richt overlegstructuur in bestaande uit minimaal: • Strategisch overleg; • Tactisch overleg; • Operationeel overleg (maandelijks). De overleggen en frequenties hiervan worden verder uitgewerkt in de SLA.
68.	<u>Agenda en verslaglegging overleggen</u> Voorafgaand aan een overleg stelt opdrachtnemer de agenda vast in samenspraak met opdrachtgever. Opdrachtnemer notuleert elk overleg en overlegt binnen vijf werkdagen na afloop een verslag, actielijst en besluitenlijst aan opdrachtgever.
69.	<u>Risicomanagement</u> Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over een risicomanagement proces. Opdrachtnemer legt in de implementatiefase van het contract samen met opdrachtgever de wijze vast waarop risicomanagement wordt uitgevoerd en voert in de implementatiefase samen met opdrachtgever een eerste risico assessment uit.